



Universidades Lusíada

Dias, Rita Sofia de Freitas 1986-

O assédio moral e a sua influência na hierarquia de valores do trabalho

<http://hdl.handle.net/11067/165>

Metadados

Data de Publicação	2012-11-15
Resumo	O assédio moral no local de trabalho tem nos últimos anos despertado a atenção da comunidade científica e da comunicação social, sensibilizando desta forma a opinião pública para a vasta incidência deste fenómeno, dando a conhecer quais as suas consequências e que aspectos o antecedem. Diversos estudos demonstram que o assédio moral no local de trabalho prejudica as vítimas de diversas formas, tanto a nível físico como psicológico e como tal prejudicando tanto a sua vida pessoal como a sua vida...
Palavras Chave	Bullying no local de trabalho
Tipo	masterThesis
Revisão de Pares	Não
Coleções	[ULL-FCEE] Dissertações

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-12-26T07:38:28Z com informação proveniente do Repositório



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa

**Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Análise Organizacional
Área Científica de Análise Organizacional**

O assédio moral e a sua influência na hierarquia de valores do trabalho

Realizado por:
Rita Sofia de Freitas Dias

Orientado por:
Prof.^a Doutora Maria Manuela Marques Faia Correia

Constituição do Júri:

Presidente: Prof. Doutor Mário Caldeira Dias
Orientadora: Prof.^a Doutora Maria Manuela Marques Faia Correia
Arguente: Prof.^a Doutora Maria Teresa Fortunato Pereira Esteves

Dissertação aprovada em: 29 de Outubro de 2012

Lisboa

2012



UNIVERSIDADE LUSÍADA DE LISBOA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA ECONOMIA E DA
EMPRESA

O ASSÉDIO MORAL E A SUA INFLUÊNCIA NA
HIERARQUIA DE VALORES DO TRABALHO

Autora: Licenciada Rita Sofia de Freitas Dias

Orientadora: Professora Doutora Manuela Faia Correia

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Gestão de Recursos Humanos

Lisboa, Junho de 2012

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos os que me apoiaram do princípio ao fim.

AGRADECIMENTOS

Desejo agradecer a todos os que me ajudaram e contribuíram para a realização deste trabalho.

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a minha orientadora, a Professora Doutora Manuela Faia Correia, pelas suas sugestões e críticas, e sobretudo, pela sua paciência e disponibilidade.

Aos meus pais e à minha irmã, que se mostraram sempre disponíveis para me apoiar, assim como a apresentar ideias e sugestões.

A minha amiga Sílvia, companheira de percurso nos bons e nos maus momentos, sempre disponível para apresentar sugestões e ajudar no que fosse necessário.

A todos os meus amigos que sempre me encorajaram e me apoiaram na realização deste trabalho.

E para finalizar, mas não menos importantes, todos os que participaram neste estudo, sem os quais a concretização deste trabalho não teria sido possível.

RESUMO

O assédio moral no local de trabalho tem nos últimos anos despertado a atenção da comunidade científica e da comunicação social, sensibilizando desta forma a opinião pública para a vasta incidência deste fenómeno, dando a conhecer quais as suas consequências e que aspectos o antecedem.

Diversos estudos demonstram que o assédio moral no local de trabalho prejudica as vítimas de diversas formas, tanto a nível físico como psicológico e como tal prejudicando tanto a sua vida pessoal como a sua vida profissional.

Para este estudo explora-se este fenómeno exclusivamente na forma quotidianamente denominada “engolir sapos”, procurando avaliar se exerce alguma influência na estabilidade da hierarquia de valores do trabalho. Para tal recorre-se a um teste *t-student* para comparar a importância atribuída aos valores do trabalho no início da carreira e no momento actual, verificando se a sua organização difere entre os participantes que declaram ter “engolido sapos” e os participantes que declaram não ter “engolido sapos”.

Simultaneamente de forma a compreender no que consiste este fenómeno, realiza-se uma análise de conteúdo para recolher informação sobre os seus diversos aspectos, nomeadamente quem está envolvido, consequências, reacções e exemplos de situações.

Palavras-chave: Assédio Moral; Valores do Trabalho.

ABSTRACT

In recent years, workplace harassment has attracted the attention of the scientific community and the media, thereby sensitizing public opinion to the vast incidence of this phenomenon, revealing its consequences and foregoing aspects.

Several studies have shown that workplace harassment affects victims in many ways, both physically and psychologically, damaging both their personal and professional lives.

For this study, we explore this phenomenon exclusively through cases commonly known as "engolir sapos" (to eat crow), trying to assess whether it exercises any influence on the stability of the hierarchy of work values. To this end we resort to a *t-student* test to compare the importance given to work values early in their career and actually, checking if their assortment differs between participants who claim to have eaten crow and participants who declare not having eaten crow.

Simultaneously, in order to understand this phenomenon, we carried out a content analysis to collect information on its various aspects, particularly who is involved, its consequences, victim's reactions, and examples of situations.

Keywords: Workplace Harassment; Work Values.

ÍNDICE

DEDICATÓRIA	i
AGRADECIMENTOS.....	iii
RESUMO	v
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE QUADROS.....	xv
ÍNDICE DE TABELAS.....	xvii
CAPÍTULO 1: INTRODUÇÃO	1
1.1 INTRODUÇÃO	1
1.2 ENQUADRAMENTO	2
1.2.1 FORMULAÇÃO INICIAL DO PROBLEMA.....	2
1.2.2 PRESSUPOSTOS BÁSICOS.....	2
1.3 JUSTIFICAÇÃO DO TEMA	2
1.3.1 PERTINÊNCIA ACADÉMICA DO TRABALHO.....	2
1.4 OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO	3
1.4.1 OBJECTIVO GERAL	3
1.4.2 OBJECTIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.5 HIPÓTESES	4
1.6 METODOLOGIA	5
1.7 MODELO METODOLÓGICO DA INVESTIGAÇÃO	5
1.8 SÍNTESE DOS CAPÍTULOS	6

CAPÍTULO 2: REVISÃO DE LITERATURA	9
2.1 INTRODUÇÃO	9
2.2 O TRABALHO	9
2.2.1 O SIGNIFICADO DO TRABALHO	12
2.3 OS VALORES DO TRABALHO.....	14
2.3.1 O QUE SÃO VALORES DO TRABALHO.....	16
2.3.2 ESTRUTURAÇÃO DOS VALORES.....	20
2.3.3 DEFINIÇÃO DE VALORES.....	21
2.3.4 COMO SE FORMAM OS VALORES	23
2.3.5 MUDANÇAS NO SISTEMA DE VALORES	25
2.4 ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO	27
2.4.1 O QUE É O ASSÉDIO MORAL.....	28
2.4.1.1 Frequência e Duração das Agressões.....	30
2.4.1.2 Assimetria de Poder	30
2.4.1.3 Intenção do Agente Provocador	31
2.4.2 O ESTUDO DO ASSÉDIO MORAL.....	32
2.4.3 COMO SE APRESENTA	34
2.4.4 ANTECEDENTES.....	37
2.4.4.1 Antecedentes Ambientais e Organizacionais	37
2.4.4.2 Antecedentes Individuais	38
2.4.5 CONSEQUÊNCIAS.....	39
2.4.5.1 Na Vítima	40
2.4.5.2 Na Organização	41
2.4.6 ENGOLIR SAPOS	42
CAPÍTULO 3: METODOLOGIA DA PARTE PRÁTICA.....	47
3.1 INTRODUÇÃO	47
3.2 METODOLOGIA	48
3.2.1 MÉTODO QUANTITATIVO.....	48
3.2.2 MÉTODO QUALITATIVO	49
3.3 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	50

CAPÍTULO 4: TRABALHO DE CAMPO E RESULTADOS.....	51
4.1 INTRODUÇÃO	51
4.2 AVALIAÇÃO QUANTITATIVA.....	52
4.2.1 DADOS DEMOGRÁFICOS DOS INQUIRIDOS.....	52
4.3 ANÁLISE DOS DADOS CONSIDERANDO OS QUATRO FACTORES DOS VALORES RELACIONADOS COM O TRABALHO	54
4.4 ANÁLISE DOS DADOS CONSIDERANDO OS VALORES DO TRABALHO	60
4.5 AVALIAÇÃO QUALITATIVA.....	63
4.5.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS MACRO-CATEGORIAS.....	64
4.5.1.1 Predisposição para a Acção (de engolir sapo).....	64
4.5.1.2 Agente Provocador	66
4.5.1.3 Quem é a Vítima.....	68
4.5.1.4 Tipos de Situações	69
4.5.1.5 Exemplos de Situações.....	71
4.5.1.6 Como a Vítima Reage	72
4.5.1.7 O que a Vítima Sente	75
4.5.1.8 Como a Vítima Assimila	76
4.5.1.9 Consequências	78
4.5.1.10 A Razão para a Vítima Engolir o Sapo	81
4.5.1.11 Síntese das Macro-Categorias	82
CAPÍTULO 5: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	85
5.1 INTRODUÇÃO	85
5.2 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES.....	85
5.3 REFLEXÕES FINAIS	87
5.4 RECOMENDAÇÕES	89
5.5 LIMITAÇÕES DESTE ESTUDO	89
5.6 INVESTIGAÇÕES FUTURAS.....	90
5.7 CONCLUSÃO	90
BIBLIOGRAFIA	93

APÊNDICE A: INQUÉRITO.....	101
APÊNDICE B: CORREIO ELECTRÓNICO ENVIADO AOS PARTICIPANTES.....	105
APÊNDICE C: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: AGENTE PROVOCADOR....	107
APÊNDICE D: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: QUEM É A VÍTIMA	109
APÊNDICE E: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: TIPOS DE SITUAÇÕES	111
APÊNDICE F: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: EXEMPLOS DE SITUAÇÕES	113
APÊNDICE G: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: COMO A VÍTIMA REAGE...115	
APÊNDICE H: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: O QUE A VÍTIMA SENTIU..117	
APÊNDICE I: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: COMO A VÍTIMA ASSIMILA	119
APÊNDICE J: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: CONSEQUÊNCIAS.....	121
APÊNDICE L: ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: A RAZÃO PARA A VÍTIMA ENGOLIR O SAPO.....	123
APÊNDICE M: DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA	125
APÊNDICE N: RESULTADOS DE TESTE <i>T-STUDENT</i>	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1: Esquema sobre o Efeito dos Valores.....	21
Figura 2.2: Antecedentes Individuais, Organizacionais e Ambientais das Necessidades, Motivação e Valores.	25
Figura 2.3: Consequências do Assédio Moral a Nível Individual e a Nível Organizacional.	40
Figura 4.1: Predisposição para a Acção.	66
Figura 4.2: Agente Provocador.....	67
Figura 4.3: Quem é a Vítima.	69
Figura 4.4: Tipos de Situação.....	70
Figura 4.5: Exemplos de Situações.....	71
Figura 4.6: Como a Vítima Reagiu.....	73
Figura 4.7: O que a Vítima Sentiu.	76
Figura 4.8: Como a Vítima Assimila.	78
Figura 4.9: Consequências.	79
Figura 4.10: A Razão para a Vítima Engolir o Sapo.	81
Figura 4.11: Macro-Categorias Ordenadas Segundo a Evolução do Fenómeno.....	83

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 4.1: Valores do trabalho cuja importância atribuída no início e no momento actual da carreira foi diferente entre quem declarou ter sofrido assédio moral e quem declarou não ter sofrido assédio moral.	62
Quadro F.1: Exemplos de situações onde os participantes “engoliram sapos”.	114
Quadro G.1: Verbos utilizados pelos participantes para descreverem a sua reacção perante a situação.....	116
Quadro H.1: O que a vítima sentiu perante a situação.....	118
Quadro J.1: Consequências do fenómeno.	122
Quadro M.1: Distribuição da amostra segundo género sexual.....	125
Quadro M.2: Distribuição da amostra segundo a idade.	125
Quadro M.3: Distribuição da amostra segundo a experiência profissional.....	125
Quadro M.4: Frequência descritiva da amostra segundo a idade e a experiência profissional	126
Quadro M.5: Distribuição da amostra segundo participantes que declaram ter sofrido assédio moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral. .	126
Quadro N.1: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes entre o início da carreira e o momento actual.....	127
Quadro N.2: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes que declaram ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.	128
Quadro N.3: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes que declaram não ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.	129

Quadro N.4: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos entre o início da carreira e o momento actual.	130
Quadro N.5: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos entre o início da carreira e o momento actual.	131
Quadro N.6: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos que declaram ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.	132
Quadro N.7: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos que declaram não ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.	133
Quadro N.8: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos que declaram ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.	134
Quadro N.9: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos que declaram não ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.	135
Quadro N.10: Comparação da organização da hierarquia dos valores do trabalho dos participantes que declaram ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.	136
Quadro N.11: Comparação da organização da hierarquia dos valores do trabalho dos participantes que declaram não ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.	137

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1: Facetas dos valores laborais e seus elementos.	18
Tabela 2.2: Factores relacionados com os valores de trabalho.	19
Tabela 4.1: Distribuição da amostra segundo género sexual segmentado entre participantes que declaram ter sofrido assédio moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.	53
Tabela 4.2: Distribuição da amostra segundo a idade segmentado entre participantes que declaram ter sofrido assédio moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.	53
Tabela 4.3: Distribuição da amostra segundo a experiência profissional segmentado entre participantes que declaram ter sofrido assédio moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.....	54
Tabela 4.4: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira.	54
Tabela 4.5: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes que declaram ter sofrido assédio moral.	55
Tabela 4.6: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.....	55
Tabela 4.7: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos de carreira.	56
Tabela 4.8: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos de carreira.	57

Tabela 4.9: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos de carreira que declaram ter sofrido assédio moral.	57
Tabela 4.10: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos de carreira que declaram não ter sofrido assédio moral.	58
Tabela 4.11: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos de carreira que declaram ter sofrido assédio moral.	58
Tabela 4.12: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos de carreira que declaram não ter sofrido assédio moral.	59
Tabela 4.13: Percepção de mudança da importância atribuída aos valores do trabalho ao longo da carreira entre os indivíduos que declararam ter sofrido assédio moral e aqueles que declararam não ter sofrido assédio moral.....	61
Tabela C.1: Identificação do agente provocador.	107
Tabela D.1: Identificação da vítima que “engoliu sapos”.....	109
Tabela E.1: Tipos de situações onde os participantes declaram ter “engolido sapos”.	111
Tabela F.1: Exemplos de situações onde os participantes “engoliram sapos”.....	113
Tabela G.1: Reacção da vítima perante a situação.	115
Tabela H.1: O que a vítima sentiu perante a situação.....	117
Tabela I.1: Como a vítima assimila a situação.	119
Tabela J.1: Consequências do fenómeno.	121
Tabela L.1: O motivo para os participantes engolirem sapos.	123

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

1.1 INTRODUÇÃO

O local de trabalho é um dos espaços mais importantes na vida do Ser Humano, uma vez que se trata do local onde passa o grosso da sua vida adulta, influenciando todas as outras áreas da sua vida.

Como tal, nas últimas décadas o bem-estar físico e psíquico dos funcionários tornou-se uma área relevante tanto a nível organizacional como académico, uma vez que actualmente a qualidade de vida no trabalho é vista como um factor importante para a produtividade e qualidade das organizações (Chiavenato, 2006). Desse modo, diversas áreas científicas pretendem estabelecer quais os aspectos que prejudicam o funcionário, procurando simultaneamente melhorar as suas condições de trabalho.

No decorrer deste trabalho aborda-se o assédio moral no local de trabalho – um fenómeno que devido ao seu carácter destrutivo provoca consequências graves tanto na vítima como na organização onde ocorreu – e a sua possível influência na estabilidade da hierarquia do sistema de valores do trabalho – que determinam comportamentos e atitudes relacionadas com o trabalho.

Dessa forma neste capítulo apresenta-se as hipóteses em estudo e os objectivos que se pretende atingir no decurso desta investigação, mencionando a sua relevância académica assim como os modelos metodológicos utilizados.

1.2 ENQUADRAMENTO

1.2.1 FORMULAÇÃO INICIAL DO PROBLEMA

De um modo geral, considera-se os valores como crenças ou guias de comportamento dos indivíduos perante cada situação, sendo um sistema que se forma muito cedo durante a infância e que se mantém relativamente estável ao longo da vida, sofrendo poucas alterações. Da mesma forma são encarados os valores relacionados com o trabalho, uma vez que são vistos como parte integrante do sistema de valores pessoais, que abrangem diversas áreas da vida dos indivíduos.

Como tal, com este estudo pretende-se averiguar se o assédio moral no local de trabalho – fenómeno que afecta negativamente a vida pessoal e profissional da vítima provocando sequelas tanto a nível físico como psíquico – exerce alguma influência na estabilidade da sua hierarquia.

Assim pretende-se comparar a organização da hierarquia de valores entre os participantes que declaram ter sofrido assédio moral e os que declaram não ter sofrido assédio moral, de forma a verificar as diferenças entre ambos os grupos no início da carreira e no momento actual.

1.2.2 PRESSUPOSTOS BÁSICOS

Tendo em conta os aspectos apresentados no ponto 1.2.1, pretende-se no final desta investigação verificar a resposta à questão **o assédio moral exerce alguma influência na estabilidade da hierarquia de valores de trabalho?**

1.3 JUSTIFICAÇÃO DO TEMA

1.3.1 PERTINÊNCIA ACADÉMICA DO TRABALHO

Historicamente, o trabalho sempre representou a riqueza do Ser Humano, uma vez que se trata da sua principal fonte de rendimento – tanto a nível individual como a nível da

sociedade, e, para além dessa função, determina o papel do indivíduo na sua comunidade, e assim, estabelece as hierarquias e os estatutos da sociedade.

Sendo o local de trabalho dos ambientes onde se passa grande parte da vida adulta, torna-se relevante compreender as influências que definem as escolhas relacionadas com a carreira, uma vez que determinam os cursos, as profissões e mesmo as entidades empregadoras. Da mesma forma, verifica-se a crescente preocupação com as condições de trabalho, tanto a nível físico como psíquico, pelo que se investe cada vez mais na prevenção.

Os valores relacionados com o trabalho estão organizados de forma hierárquica de acordo com a importância que o indivíduo lhes atribui, mantendo-se relativamente estável ao longo dos anos. Existem diversas situações que podem despoletar essa mudança, sendo uma delas a alteração da forma como a pessoa percebe a situação.

O assédio moral no local de trabalho poderá incluir-se nesse leque pois, como diversos estudos comprovam, implica graves sequelas tanto para as vítimas como para os restantes membros envolvidos no episódio. Pretende-se com este estudo verificar se este fenómeno afecta de alguma forma a estabilidade da hierarquia dos valores do trabalho, modificando dessa forma os objectivos que cada um aspira a alcançar com o seu trabalho.

1.4 OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

1.4.1 OBJECTIVO GERAL

Com este estudo pretende-se **averiguar se o assédio moral no local de trabalho afecta a estabilidade da hierarquia relacionada com os valores do trabalho**. Para tal são abordadas duas grandes áreas de estudo em psicologia: o assédio moral e o sistema de valores, que serão abordados ao longo deste estudo.

1.4.2 OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Com base no objectivo apresentado anteriormente foram estipulados os seguintes objectivos específicos:

- Analisar a estabilidade da hierarquia de valores do trabalho dos inquiridos ao longo da carreira;
- Comparar a hierarquia de valores do trabalho no início da carreira e a hierarquia de valores do trabalho actualmente;
- Comparar a hierarquia de valores do trabalho no início da carreira entre inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral e inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral;
- Comparar a hierarquia de valores do trabalho actualmente entre inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral e inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral;
- Identificar as alterações ocorridas na estabilidade da hierarquia de valores do trabalho dos inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral;
- Identificar as alterações ocorridas na estabilidade da hierarquia dos valores do trabalho dos inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral;
- Avaliar se as vivências de assédio moral (“engolir sapos”) influenciam a estabilidade da hierarquia dos valores relacionados com o trabalho;
- Identificar a definição do fenómeno “engolir sapos” percebido pelos inquiridos;
- Identificar e caracterizar a forma como os inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral foram afectados.

1.5 HIPÓTESES

Tendo em conta os pressupostos básicos deste estudo e os objectivos estipulados, são propostas as seguintes hipóteses:

1. O grupo de inquiridos que declara ter sofrido assédio moral é superior ao grupo de inquiridos que declara não ter sofrido assédio moral.

2. Os inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral demonstram maior flutuação na organização da hierarquia de factores relacionados com os valores do trabalho que os inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral.
3. A organização da hierarquia de valores do trabalho difere entre o grupo de inquiridos que declara ter sofrido assédio moral e o de inquiridos que declara não ter sofrido assédio moral.

1.6 METODOLOGIA

Para a elaboração da revisão de literatura recorreu-se a diversas fontes, *sites* da internet e livros requisitados de diversas bibliotecas municipais e universitárias da cidade de Lisboa. Por seu lado, na recolha e análise dos dados foram utilizadas metodologias quantitativas e qualitativas – aplicou-se um questionário composto por uma escala e três questões abertas, cujas respostas foram posteriormente analisadas através de análise de conteúdo e do teste para comparação de médias *t-student* recorrendo ao *software* SPSS

1.7 MODELO METODOLÓGICO DA INVESTIGAÇÃO

Foram utilizados dois métodos de recolha de dados – uma escala e três questões de resposta aberta. Para tal, utilizou-se a desenvolvida por Porto e Tamayo (2003): a Escala dos Valores do Trabalho, posteriormente adaptada por Rodrigues (2005). Esta escala é formulada através da teoria de Porto e Tamayo (2003) que estabelece quatro factores relacionados com os valores do trabalho: (i) Realização no trabalho, (ii) Relações Pessoais, (iii) Estabilidade e (iv) Prestígio, que por sua vez baseia-se na teoria estipulada por Ros, Schwartz e Surkiss (1999), no qual dos autores formulam os quatro tipos de valores do trabalho que constituem o sistema de valores individuais.

As três questões de resposta aberta foram formuladas por Rodrigues (2005) as quais foram posteriormente adaptadas pela autora deste estudo do português do Brasil para o português Europeu, de acordo com a amostra pretendida para esta investigação.

1.8 SÍNTESE DOS CAPÍTULOS

Para a constituição deste trabalho foram desenvolvidos cinco capítulos onde são descritos os procedimentos teóricos e práticos utilizados, organizados da seguinte forma:

- No primeiro capítulo introduz-se o assunto em estudo, apresentando-se os objetivos do trabalho e as hipóteses formuladas, abordando-se a relevância desta investigação e as metodologias que são utilizadas.
- O segundo capítulo consiste na revisão de literatura, no qual são abordados e desenvolvidos os três grandes temas referidos neste estudo: o trabalho e o seu significado, os valores do trabalho e o assédio moral no local de trabalho.
- O capítulo três introduz a parte prática da investigação, no qual menciona-se as metodologias para a recolha e a análise dos dados, assim como a escolha e a caracterização da amostra.
- No capítulo quatro são apresentados os dados recolhidos e a análise dos resultados observados.
- Por último no capítulo cinco refere-se as conclusões deste estudo, validando-se as hipóteses estipuladas e apresentando as reflexões sobre os dados observados. São abordadas igualmente as limitações do estudo assim como recomendações para investigações futuras.

PARTE I
REVISÃO DE LITERATURA

CAPÍTULO 2

REVISÃO DE LITERATURA

2.1 INTRODUÇÃO

Com esta investigação pretende-se verificar a relação entre o assédio moral no local de trabalho e a estabilidade da hierarquia do sistema de valores laborais.

Assim, neste capítulo desenvolve-se e apresenta-se a definição de cada conceito, abordando-se a formação da hierarquia dos valores pessoais e quais os factores influentes na sua estabilidade, assim como os diversos comportamentos associados ao assédio moral no local de trabalho – qual o perfil dos sujeitos envolvidos e quais as sequelas deste fenómeno.

Estas são duas áreas intimamente relacionadas com vida profissional do sujeito, de modo que aborda-se o conceito de “Trabalho” relatando de forma resumida a sua evolução ao longo da história e os diversos significados que os indivíduos lhe atribuem.

2.2 O TRABALHO

Ao definir o trabalho Arendt faz a distinção entre os termos «labor» e «trabalho» (1958 *in* Grint, 1998; 1991 *in* Rodrigues, 2005). Descreve o labor como a actividade através da qual recolhemos os elementos necessários à nossa sobrevivência, que são imediatamente consumidos. O trabalho, pelo contrário, implica a criação de algo que a natureza não fornece. Como descreve Rodrigues (2005, p. 19) “o trabalho, produz (...) um mundo de

coisas que são nitidamente diferentes do ambiente natural, habitando cada vida individual, transcendendo-a.”

O primeiro sentido que a palavra trabalho nos sugere é “função económica com o fim de assegurar a subsistência do grupo humano” (Jaccard, 1974a, p. 23). Peiró, Prieto, e Roe (2002) acrescentam que actualmente “tem um papel fundamental na vida pessoal e na estruturação social” (p. 15), uma vez que se tratam dos locais onde ao longo da vida se passa grande parte do tempo, e que segundo Bergson (1911 *in* Jaccard, 1974b, p. 207), é “a primeira manifestação da actividade criadora do homem, a que engendrou a linguagem e levou ao pensamento abstracto”.

Jaccard (1974b) refere que o ser humano sente a necessidade de dominar e controlar o ambiente que o rodeia para a sua sobrevivência, e é esta compulsão que incentiva o aperfeiçoamento das ferramentas e dos utensílios que utilizamos no quotidiano, contribuindo para a evolução da cultura e da civilização.

O trabalho não é uma “realidade estática, fixa e imóvel” (Peiró, Prieto, & Roe, 2002, p. 17). Trata-se de um fenómeno que ao longo da história sofreu alterações significativas, tanto a nível de conceito como devido a vários factores económicos, tecnológicos, políticos, culturais, sociais e legais (Peiró, Prieto, & Roe, 2002).

Borges e Pires (1998) referem a relação de ambivalência entre o indivíduo e o trabalho, apresentada por Linhart (1984 *in* Borges & Pires, 1998): enquanto se está a trabalhar dá-se valor aos tempos livres, sentindo-se mesmo a necessidade de momentos de ócio; no entanto, enquanto estamos no trabalho não podemos aproveitar esses momentos pois existem obrigações a cumprir.

Esta dicotomia manifesta-se ao longo da história. Na Grécia antiga era considerado um castigo, como demonstra a palavra grega para trabalho – *ponos* – que tem a mesma origem que a palavra latina *poena* – pena, castigo (Jaccard, 1974a). Os filósofos acreditavam que o trabalho era um desperdício de tempo, um entrave à descoberta da sabedoria, que seria alcançada através dos tempos livres – tempo dedicado ao exercício da mente e do espírito (Jaccard, 1974a; Nord, Brief, Atieth, & Doherty, 1990), como demonstrado por Aristóteles (*in* Nord, et al., 1990) que considerava que a felicidade e o prazer interior não eram alcançados pelo trabalho, mas sim através do ócio. Estes ideais foram posteriormente adoptados pelo império Romano, época onde se verificou um grande aumento da mão escrava, proveniente dos países conquistados.

Os filósofos e os teólogos hebreus possuíam uma visão paradoxal em relação ao trabalho: consideravam que este resultava do pecado original, no entanto era através do trabalho que seriam redimidos dos seus pecados. Desta forma, “o trabalho era *igualmente* um produto do pecado original e uma forma de cada um se redimir aos olhos de Deus.” (Nord, et al., 1990, p. 260).

Esta nova visão forneceu uma perspectiva mais positiva, sendo mais tarde adoptada pela Igreja Católica: o trabalho era visto como um “caminho para o bem” (Nord, et al., 1990), e uma forma de adquirir meios para ajudar os mais necessitados. Por outro lado, a acumulação de riqueza era considerado pecado capital – Avareza.

Por volta do século XVI, nos anos finais da Idade Média, época de “caos económico, de relaxamento moral e de opressão”, desenvolveram-se novas ideologias, principalmente as de cariz religioso (Jaccard, 1974a, p. 193). Foi nesta altura que surgiram novas abordagens, como as apresentadas por Lutero e Calvino que consideram que o trabalho é um “chamamento” de Deus, ou seja, “algo que cada um deve aceitar como decreto divino a que cada um se deve adaptar” (Weber, 1930, p. 85, cit. por Nord, et al., 1990, p. 260), completamente opostas à ideia de trabalho greco-romana. Desta forma, o ócio é visto como um pecado capital – Preguiça – e o trabalho árduo acabava com essas tentações (Nord, et al., 1990; Rodrigues, 2005). Estas teorias formam a “Ética Protestante do Trabalho” apresentada por Weber, que ao estudá-las afirma que a acumulação de riqueza encontra-se moralmente justificada, uma vez que estas consideram que ao trabalhar o indivíduo agrada Deus, e deste modo, o sucesso é visto como graça divina (Dose, 1997).

A partir do século XIX, com a Revolução Industrial, o próprio trabalho sofreu várias alterações. Com a invenção da máquina a vapor e a sua introdução nas fábricas e meios de transporte, surgem novas funções relacionadas com a manutenção e manuseamento das máquinas, observando-se igualmente a extinção de outros postos de trabalho, o que promoveu transformações na estrutura da sociedade. Com esta nova organização social, diversos teóricos, como Ford, preocuparam-se na estruturação dos postos de trabalho para que houvesse um aumento da produção a baixo custo, onde cada funcionário desempenhava apenas uma função.

Actualmente a escolha da profissão é feita de modo ponderado. Desde muito cedo é disponibilizado um leque de áreas pelas quais cada pessoa opta de acordo com as suas preferências, em oposição ao que ocorria anteriormente, onde os negócios passavam de

pais para filhos, mantendo-se na família. O significado do trabalho tem um papel de destaque nessa escolha, uma vez que é este conceito que fundamenta todos os objectivos que cada pessoa deseja alcançar.

2.2.1 O SIGNIFICADO DO TRABALHO

Peiró, Prieto e Roe (2002) estabelecem quatro perspectivas do trabalho por uma abordagem psicológica: (i) O trabalho como uma actividade; (ii) O contexto do trabalho; (iii) O significado do trabalho; e (iv) O trabalho como um fenómeno social.

Para o desenvolvimento deste estudo iremos focar no seu significado que consiste, como refere Ruiz-Quintanilla (1991), nos valores, crenças e expectativas dos indivíduos em relação ao trabalho, formadas através dos agentes de socialização – como a família, escola e local de trabalho. Como descreve Grint (1998, p. 19):

“... os significados de trabalho não são inerentes às práticas dos participantes, mas são criados, contestados, alterados e continuados através dos discursos contraditórios: se as formas particulares de actividade são representadas através do discurso como tendo ou não valor, então as próprias actividades aceitam essas características para aqueles apropriarem um tal discurso.”

Jaccard (1974b) e Sverko e Vidovic (1995 *in* Rodrigues, 2005) estabeleceram as funções do trabalho que constituem o significado que o sujeito tem do mesmo. A abordagem apresentada por Jaccard (1974b) estabelece três funções: (i) Meio de subsistência; (ii) Satisfação de necessidades vitais; e (iii) Ligação social; enquanto a abordagem de Sverko e Vidovic (1995 *in* Rodrigues, 2005) apresenta quatro: (i) Económica; (ii) Social; (iii) Prestígio e *status* social; e (iv) Psicológica.

Existem alguns pontos em comum nestas, como a função económica/meio de subsistência que ambas referem em primeiro lugar: é através do trabalho que as pessoas encontram o seu sustento; outra função que ambas as abordagens referem é a social/ligação social: uma vez que se passa grande parte da nossa vida no local de trabalho, as relações que formamos desenvolvem-se frequentemente neste ambiente.

Na terceira função apresentada por Jaccard (1974b), Satisfação de necessidades vitais, é possível associar-se os restantes pontos demonstrados na teoria de Sverko e Vidovic (1995 *in* Rodrigues, 2005), uma vez que tanto a função psicológica – bem-estar, auto-estima,

satisfação, etc. – como o *status* social e prestígio adquiridos através do trabalho podem ser consideradas como necessidades vitais que o indivíduo pretende satisfazer.

Diversos estudos demonstram que o significado do trabalho influencia a forma como o indivíduo se comporta no seu emprego (Ruiz-Quintanilla, 1991). Para Grint (1998), o significado do trabalho é influenciado pelas recompensas que o sujeito pretende receber pelo seu desempenho, apoiando a teoria de Sverko e Vidovic (1995 *in* Rodrigues, 2005). Harpaz, Claes, Depolo e Ruiz-Quintanilla (1992) consideram o estudo do significado do trabalho relevante para a compreensão dos valores e das atitudes, uma vez que estes exercem forte influência sobre a escolha da carreira e sobre a profissão que se pretende exercer.

O estudo desenvolvido pela Meaning of Work International Research Team (1987) estabeleceu os componentes que constituem o significado do trabalho, destacando três: Centralidade do Trabalho – de que maneira a pessoa se relaciona com o trabalho; Normas Sociais sobre o Trabalho – o que a pessoa espera ou tem de obter para atingir os seus objectivos; e Objectivos/Resultados de Trabalho Valorizados – crenças dos indivíduos sobre os resultados obtidos pelo seu trabalho (Harpaz, et al., 1992; Ruiz-Quintanilla, 1991; Vilela, 1997).

Considera-se a centralidade do trabalho como a importância que este tem para as pessoas ao longo da sua vida, dividindo-se em dois componentes distintos: um que avalia a posição do trabalho na vida de cada pessoa, e outro que avalia a importância do trabalho em relação às restantes áreas da sua vida – família, lazer, etc.

As normas sociais sobre o trabalho consistem nas crenças relativas aos seus direitos – que recompensas a pessoa espera adquirir através do seu trabalho – e aos seus deveres – a contribuição que os benefícios do seu trabalho têm para a sociedade.

Através dos objectivos/resultados de trabalho valorizados percebe-se o que cada pessoa considera importante no seu trabalho, assim como quais são as suas motivações. Através desta dimensão consegue-se compreender qual a função a que a pessoa aspira, o que ajuda a prever as atitudes e os comportamentos dos sujeitos.

A Meaning of Work International Research Team (1987) considerou ainda um quarto componente: a Definição do Trabalho – onde se considera a forma como os indivíduos definem o seu trabalho ao nível (i) dos motivos que levam a pessoa a trabalhar; (ii) das

recompensas obtidas pelo seu trabalho; e (iii) das limitações ao desempenho do seu trabalho (Ruiz-Quintanilla, 1991).

Proudhon (*in* Jaccard, 1974b, p. 212) refere sobre o trabalho: “Se, pelo seu aspecto fatal e por constituir uma necessidade, é repugnante e penoso, pelo seu aspecto livre e por constituir uma manifestação espontânea, é atraente e alegre”.

Como se pode comprovar, o trabalho tem um grande impacto tanto a nível pessoal como a nível social: a sociedade organiza-se e sustenta-se através da distribuição de funções nas diversas profissões existentes, da mesma forma que possui um grande peso na vida de cada pessoa, uma vez que se trata da sua principal fonte de sustento e de inserção na sociedade.

2.3 OS VALORES DO TRABALHO

Os valores sempre foram tema de diversos estudos, desenvolvidos principalmente por disciplinas relacionadas com as ciências sociais e humanas – como a Sociologia e a Psicologia – pois sempre foram considerados como determinantes para a compreensão de diversos aspectos do comportamento humano (e.g., Bardi, Lee, Hofmann-Towfigh, & Soutar, 2009; Ravlin & Meglino, 1987; Uçanok, 2008).

Os valores relacionados com o trabalho referem-se exclusivamente a esta área, avaliando e estudando os diversos factores que exercem influência na vida profissional dos indivíduos. Na literatura relativa a este tema, os investigadores enunciam diversas razões para a importância do seu estudo:

Neves (2001) considera que é importante conhecer os valores individuais de forma a compreender os comportamentos e as motivações dos intervenientes face às políticas organizacionais em vigor na empresa.

Para Porto e Tamayo (2003), o crescente interesse dos investigadores no desenvolvimento do tema “valores do trabalho” está relacionado com a grande influência do trabalho na vida das pessoas, uma vez que é o local onde passamos a maioria do nosso tempo, onde formamos o nosso *status* social, e principalmente, é o nosso meio de subsistência.

Uçanok (2008) considera que ao conhecer-se os valores ou metas específicas que motivam o trabalho do indivíduo é possível prever os comportamentos, e assim, gestores podem

estabelecer estratégias organizacionais que promovam a motivação e o bem-estar dos funcionários, contribuindo para a sua maior produtividade (Porto & Tamayo, 2008).

Grahan e Abeysekera (2009), citando diversos autores, referem que os valores do trabalho têm um papel importante na determinação das expectativas individuais de trabalho, nas suas atitudes em situações específicas do trabalho e na performance provável de funções específicas do trabalho.

Os valores do trabalho são frequentemente relacionados com os valores organizacionais, que apesar de estarem interligados, tratam-se de dois conceitos distintos:

- Os valores do trabalho são pessoais, fazem parte do sistema de valores básicos em que os indivíduos se orientam ao longo da vida. Estabelecem-se na infância e mantêm-se relativamente estáveis ao longo da vida, e encontram-se hierarquizados de acordo com as preferências do indivíduo (Caetano, Tavares, & Reis, 2003; Tamayo, 2008).
- Os valores organizacionais por outro lado são, por vezes, formados antes da criação da organização e descrevem os objectivos da empresa, diferenciando-a das suas concorrentes (Tamayo, 2008). Ao entrar para a organização o funcionário não exerce qualquer influência na hierarquia dos valores organizacionais, sendo que tendencialmente os candidatos ingressam em empresas cujos valores organizacionais sejam congruentes com a sua hierarquia de valores do trabalho (Judge & Bretz, 1992; Meglino & Ravlin, 1998).

Nos diversos estudos desenvolvidos nesta área, os autores concordam que a principal limitação do seu estudo centra-se no facto deste conceito possuir inúmeras definições, não existindo uma única aceite em unanimidade pela comunidade científica. Desse modo desenvolveram-se diversas metodologias para o estudo dos Valores em que cada uma foca diferentes aspectos, impedindo assim a formulação de um único modelo teórico sólido.

A inexistência de um instrumento de medida de valores multidimensional faz que não seja possível abordar de uma vez todos os aspectos relacionados com os valores do trabalho, que em conjunto com as inúmeras abordagens ao seu estudo dificultam a análise dos resultados, uma vez que o que é válido num paradigma pode já não ser para outro (Almeida & Lopes, 2004; Dose, 1997; Hofstede, 1984; Porto & Tamayo, 2003; Sagie, Elizur, & Koslowsky, 1996; Tamayo, 2007).

2.3.1 O QUE SÃO VALORES DO TRABALHO

Tratando-se de uma categoria específica do sistema de valores pessoais, a literatura referente aos valores do trabalho apresenta igualmente diversos termos, sendo os mais comuns: crenças, necessidades, objectivos, preferências e critérios (Dose, 1997; Grahan & Abeyssekera, 2009; Patterson, 2002; Porto & Tamayo, 2003; Ros, Schwartz, & Surkiss, 1999; Uçanok, 2008).

Dose (1997) apresenta os valores do trabalho como padrões evolutivos relacionados com o trabalho, a partir dos quais os indivíduos determinam quais são os comportamentos adequados ao seu local de trabalho, e por onde classificam a importância das suas preferências laborais.

Almeida e Lopes (2004) classificam-nos também como padrões que guiam o nosso comportamento, estabelecendo qual a melhor forma de alcançarmos os objectivos que estipulamos, da mesma forma que rege a nossa noção dos comportamentos adequados.

van Quaquebeke, Kerschreiter, Buxton e van Dick (2010) apresentam uma definição semelhante, no entanto classificam-nos como guias dos indivíduos nas suas acções, funcionando também como critério na avaliação do comportamento dos outros.

Uçanok (2008) utiliza o mesmo termo, classificando os valores do trabalho como padrões avaliativos que os indivíduos utilizam para analisar as suas experiências laborais e classificar a importância que é atribuída ao trabalho, ao seu emprego, às empresas e a situações e condições específicas ao trabalho.

Meglino e Ravlin (1998) por seu lado descrevem os valores do trabalho como crenças internalizadas que indicam como temos e como nos devemos comportar no local de trabalho.

Ros, Schwartz e Surkiss (1999) também os associam a crenças, que demonstram quais são os objectivos que as pessoas pretendem alcançar com o seu trabalho, ordenados hierarquicamente de acordo com a importância atribuída a cada valor.

Pais (1998) pondera a ambiguidade do próprio conceito. Refere a predisposição em associar o termo *valores* a *crenças*, no entanto, as próprias crenças são formadas pelos

valores, gerando-se assim uma *circularidade*. Desse modo, define o conceito *valores* como *modelos* ou *pautas* a partir dos quais os indivíduos seguem as suas acções, funcionando como guias comportamentais.

Porto e Tamayo (2003) descrevem os valores do trabalho de forma semelhante à de Ros, Schwart e Surkiss (1999), definindo-os como: “... princípios ou crenças sobre metas ou recompensas desejáveis, hierarquicamente organizados, que as pessoas buscam por meio do trabalho e que guiam as suas avaliações sobre os resultados e contexto do trabalho...” (Porto & Tamayo, 2003, p. 146), atribuindo-lhes assim características cognitivas, motivacionais e hierárquicas:

- Cognitivo refere-se ao ideal do que se considera ou não importante no trabalho;
- Motivacional relaciona-se com as metas que o sujeito quer alcançar com o seu trabalho;
- Hierárquico ordena os valores do trabalho de acordo com a importância que lhe é atribuída.

Na literatura, os valores de trabalho são frequentemente considerados como um dos domínios específicos do sistema de valores básicos individuais, em conjunto com os valores sociais, os valores religiosos e os valores familiares. Habitualmente, cada domínio é abordado independentemente dos outros, no entanto, estudos recentes procuram estabelecer de que forma todos se relacionam entre si (e.g., Dose, 1997; European Values Study, s.d.; Grahan & Abeysekera, 2009; Porto & Tamayo, 2008; Ros, Schwartz, & Surkiss, 1999; Sagie, Elizur, & Koslowsky, 1996).

Para a classificação dos valores, a abordagem mais utilizada é a apresentada por Herzberg (1959, *apud* Caetano, Tavares & Reis, 2003; Porto & Tamayo, 2008) proveniente dos seus estudos sobre a motivação, onde os classifica como *extrínsecos* – as regalias que se pretende obter com o nosso trabalho e são do encargo da empresa, por exemplo boa remuneração, bom ambiente de trabalho, segurança, etc. – e *intrínsecos* – recompensas que são do encargo da pessoa, por exemplo reconhecimento, trabalho interessante, autonomia, etc. – existindo algumas variâncias na denominação desta dicotomia (Caetano, Tavares, & Reis, 2003). No entanto não é totalmente aceite pois, como Dyer e Parker (1975 *in* Porto & Tamayo, 2008) concluíram, esta abordagem é demasiado abrangente e não apresenta

definições concretas sobre o que cada elemento classifica (Porto & Tamayo, 2008; Sagie, Elizur, & Koslowsky, 1996).

No seguimento dessa avaliação, Elizur (1984 *in* Sagie, Elizur, & Koslowsky, 1996; Porto & Tamayo, 2008; Uçanok, 2008) propõe uma classificação diferente, onde o autor avalia os valores através de duas facetas diferentes (tabela 2.1):

A faceta A, *Modalidade dos Resultados*, constituída por três elementos: (i) instrumental – onde se insere a dimensão *extrínseca*; (ii) afectivo; e (iii) cognitivos, onde se insere a dimensão *intrínseca*.

A faceta B, *Relação com o Desempenho da Tarefa*, ou *Foco*, como foi denominado posteriormente (Elizur & Sagie, 1999, *in* Porto & Tamayo, 2008), constituída por dois elementos: (i) recurso ou difuso; e (ii) recompensa ou foco.

Tabela 2.1: Facetas dos valores laborais e seus elementos.

Faceta	Elementos	Definição
A – Modalidade dos resultados	Instrumental	Referem-se a resultados do trabalho de natureza material, como pagamento, benefícios, condições de trabalho.
	Afectivo	Referem-se a relacionamentos sociais, como relacionamento com colegas e chefia.
	Cognitivo	Referem-se a recompensas psicológicas do trabalho, como interesse, responsabilidade e independência.
B - Relação com o desempenho da tarefa ou Foco	Recurso ou Difuso	Referem-se a recompensas oferecidas antes do desempenho da tarefa ou não condicionadas ao seu resultado, como plano de benefícios e condições de trabalho.
	Recompensa ou Focado	Referem-se a resultados oferecidos após o desempenho da tarefa ou em troca do resultado, como reconhecimento, <i>status</i> , progressão na carreira.

Fonte: Porto & Tamayo (2008, p. 299).

Após esta estruturação, Ros, Schwartz e Surkiss (1999) desenvolveram uma abordagem de valores laborais baseada na teoria de valores básicos apresentado por Schwartz (1992 *in* Ros, Schwartz, & Surkiss, 1999; Porto & Tamayo, 2008), onde o autor identifica duas dimensões bipolares que denomina como **auto-transcendência versus auto-promoção** e **abertura à mudança versus conservadorismo**, entre os quais se agrupam os tipos motivacionais dos valores: **Poder, Auto-realização, Hedonismo, Estimulação, Auto-determinação, Universalismo, Benevolência, Tradição, Conformismo e Segurança**.

- Em auto-transcendência *versus* auto-promoção confronta-se os desejos de poder e sucesso pessoal com o contribuir para o bem-estar geral;
- Em abertura à mudança *versus* conservadorismo os ideais de restrição pessoal de modo a garantir segurança e estabilidade contrariam o desejo de autonomia e proactividade.

Seguindo este raciocínio, os autores estabeleceram quatro tipos de valores do trabalho, cada qual correspondendo a uma dimensão dos valores básicos individuais (Porto & Tamayo, 2008; Ros, Schwartz, & Surkiss, 1999):

- (i) Intrínseco: corresponde à *abertura à mudança* – refere-se às aspirações que o sujeito pretende alcançar no seu trabalho;
- (ii) Extrínseco: corresponde ao *conservadorismo* – refere-se às recompensas que recebe do seu trabalho;
- (iii) Social: corresponde à *auto-transcendência* – o preenchimento das necessidades afectivas;
- (iv) Prestígio: corresponde à *auto-promoção* – é introduzida pela primeira vez na tipologia dos valores do trabalho. Associa-se ao estatuto e ao poder que o indivíduo aspira alcançar com a realização do seu trabalho.

Da mesma forma, Porto e Tamayo (2003; 2008) estabeleceram quatro factores relacionados com os valores do trabalho adaptando a cada um dos quatro tipos de valores que Ros, Schwartz e Surkiss (1999) designaram (tabela 2.2). Posteriormente esses factores foram utilizados para desenvolver a Escala dos Valores do Trabalho, na qual estão representados 45 itens correspondentes a um valor do trabalho.

Tabela 2.2: Factores relacionados com os valores de trabalho.

Denominações	Definições
Realização no Trabalho	Busca de prazer, estimulação e independência de pensamento e acção do trabalho
Relações Pessoais	Busca de relações sociais positivas no trabalho e de contribuição
Prestígio	Busca do exercício da influência sobre outras pessoas e do sucesso no trabalho
Estabilidade	Busca de segurança e estabilidade financeira por meio de trabalho

Fonte: Porto & Tamayo (2008), p. 302

2.3.2 ESTRUTURAÇÃO DOS VALORES

A área de estudo dos filósofos esteve sempre relacionada com o ser humano em todas as suas acções e comportamentos, e desta forma, foram os primeiros a interessarem-se no estudo dos valores humanos. Apenas a partir do início século XX, as restantes áreas das ciências sociais começaram a estudar o tema, tentando relacionar a influência do nosso sistema de valores em diversos contextos (Porto & Tamayo, 2003).

O sistema de valores individuais consiste num número muito limitado de valores que cada pessoa organiza de forma hierárquica conforme a sua maior ou menor importância em relação aos restantes. Este sistema está presente nas diversas áreas da vida humana, tais como a família, sociedade, trabalho, etc. (Bardi, et al., 2009; European Values Study, s.d.; Grahan & Abeysekera, 2009; Ros, Schwartz, & Surkiss, 1999; Uçanok, 2008).

Diversos autores (e.g., Almeida & Lopes, 2004; Bardi, et al., 2009; Grahan & Abeysekera, 2009; Meglino & Ravlin, 1998; Pozzebon & Ashton, 2009; van Quaquebeke, et al., 2010; Ros, Schwartz, & Surkiss, 1999; Uçanok, 2008) referem a importância do estudo dos valores na premeditação de comportamentos nas diversas facetas da vida dos indivíduos. Pozzebon e Ashton (2009) referem a correlação positiva entre os valores e a premeditação de comportamentos. No entanto, em conjunto com os traços de personalidade os resultados revelam-se mais apurados, uma vez que tanto os traços de personalidade como os valores desempenham um papel determinante da formação das diferenças individuais.

Rodrigues (2005) apresenta quatro perspectivas no estudo dos valores: a antropológica, a sociológica, a psicológica e a psicossocial. Todas elas dedicam-se ao estudo do ser Humano a nível individual, social e cultural, pelo que a autora destaca a perspectiva psicossocial, uma vez que pretende analisar o sistema de valores pessoais tendo em consideração as influências dos factores sociais e ambientais.

Desse modo, actualmente na literatura encontra-se referência a duas abordagens no desenvolvimento deste tema (Grahan & Abeysekera, 2009; Ros, 2001 *in* Rodrigues, 2005): a de nível individual e a de nível cultural – que considera a influência dos factores sociais e ambientais.

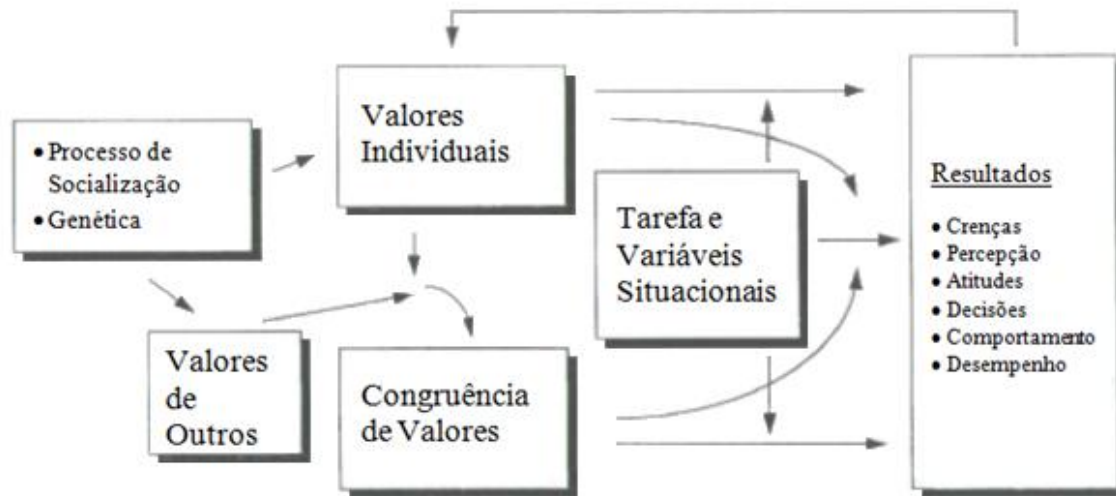


Figura 2.1: Esquema sobre o Efeito dos Valores.

Fonte: Meglino & Ravlin (1998, p. 366)

A figura 2.1 demonstra um esquema elaborado por Meglino e Ravlin (1998) na qual factores ambientais e individuais exercem influência nos valores individuais e de terceiros, que posteriormente, conforme a congruência entre ambos e o contexto da situação, vão determinar o “resultado” do indivíduo, nomeadamente as crenças, comportamentos, decisões, etc.

2.3.3 DEFINIÇÃO DE VALORES

O termo *valor* tem um conceito muito abrangente, pois utiliza-se em diversas disciplinas, por vezes com conotações distintas; Por exemplo, nas áreas de economia e matemática o termo tem um significado diferente das áreas das ciências sociais, como psicologia ou sociologia. Muitas vezes este termo é utilizado nas questões de ética, pois frequentemente refere-se os valores como elementos chave na classificação dos comportamentos como correctos ou errados.

No entanto, o conceito *valores* ainda não tem uma definição concreta aceite pelas diversas áreas das ciências sociais, o que dificulta a estruturação de metodologias específicas que os avalie. Como tal, existem muitos termos utilizados para a sua descrição, tais como: metas (Graham & Abeysekera, 2009; Uçanok, 2008), crenças (Furnham, 2005; Meglino & Ravlin, 1998; Porto & Tamayo, 2003; Ros, Schwartz, & Surkiss, 1999), guias (Almeida & Lopes,

2004; van Quaquebeke, et al., 2010), princípios abstractos (Bardi, et al., 2009; Braithwaite & Blamey, 1998; Vala, 2003; Vinay, 2009), perspectivas (Judge & Bretz, 1992), etc.

Grahan e Abeysekera (2009) e Uçanok (2008) definem valores como metas desejáveis, relativamente estáveis, organizadas de acordo com a sua importância, que guiam a vida e os comportamentos dos indivíduos.

Ao utilizar o termo *crenças* os teóricos apresentam diversas definições: Furnham (2005) considera os valores como crenças sobre o seu modo de vida e sobre os comportamentos que deve preferir; Ros, Schwartz e Surkiss (1999) descrevem-nos como crenças relacionadas com as metas desejadas, metas essas que cobrem os três requisitos universais que os indivíduos e as sociedades devem cumprir: (i) as necessidades dos indivíduos como organismos biológicos, (ii) os requisitos para a coordenação das interações sociais e (iii) os requisitos para a sobrevivência e bom funcionamento dos grupos. Por seu lado, Porto e Tamayo (2003) estabelecem-nos como princípios ou crenças sobre os objectivos, que são organizados hierarquicamente consoante a importância que lhe é atribuído; Enquanto Meglino e Ravlin (1998) definem os valores como crenças internas que determinam de que forma a pessoa “deve” e “tem” de se comportar.

Valores são por vezes apresentados como padrões de comportamento. Almeida e Lopes (2004) baseiam-se em Rokeach (1973 *in* Almeida & Lopes, 2004), considerando os valores como padrões de comportamentos que guiam as acções do indivíduo e funcionam como critério na avaliação do comportamento dos outros; Enquanto van Quaquebeke, et al., (2010) consideram que baseando-se nesses padrões, as pessoas julgam e definem o seu comportamento e o dos outros.

Na abordagem que relaciona os valores a princípios, são referidos alguns teóricos: Braithwaite e Blamey (1998), consideram os valores como princípios abstractos que guiam a vida social do indivíduo, formando preferências relativas a condições de vida específicas; Bardi, et al. (2009), definem os valores como princípios relativamente estáveis, presentes em diversos contextos, que guiam a pessoa ao longo da sua vida de acordo com a situação; enquanto Vinay (2009) apresenta os valores simplesmente como princípios que arcam sentimentos de importância.

Judge e Bretz (1992) comparam os valores com perspectivas, através das quais o indivíduo julga os comportamentos e atitudes como correctos ou incorrectos. Hofstede (1984) apresenta uma abordagem semelhante, descrevendo-os como uma “tendência” a preferir

certas condições em relação a outras. Pais (1998, p. 18) define valores como “(...) «estratégias de adaptação» que os indivíduos usam para organizarem adequados modos de ajustamento aos seus meios sociais envolventes...”.

Na literatura, *valor* está frequentemente associado a *atitudes* tratando-se no entanto de conceitos distintos. Hesketh e Costa (1986) descrevem esta relação: “(...) ambos são estados motivacionais e da percepção, que definem quais as expectativas e desejos do indivíduo, e, conseqüentemente, afectam o comportamento. Eles são adquiridos, primordialmente, através do contacto com outras pessoas”.

Atitudes constroem-se conforme as crenças pessoais sobre determinadas situações – como a energia nuclear, a legalização do aborto ou a eutanásia (Gleitman, Fridlund, & Reisberg, 2003a), enquanto os valores referem-se às crenças do indivíduo sobre o modo de agir e de estar. Como refere Rokeach (*in* Hesketh & Costa, 1986; Caetano, Tavares, & Reis, 2003; Pais, 1998) uma pessoa tem milhares de atitudes, mas só dezenas de valores.

2.3.4 COMO SE FORMAM OS VALORES

Nos últimos anos realizaram-se diversos estudos relativos aos antecedentes dos valores, surgindo duas abordagens distintas: a nível cultural e a nível individual (Graham & Abeysekera, 2009). No entanto, Hofstede (1991) apresenta esta relação como bilateral, na qual a Cultura é moldada pelos valores dos seus membros, ao mesmo tempo que os valores humanos mais básicos – os adquiridos logo nos primeiros anos de vida – são os que moldam o indivíduo à comunidade onde está inserido.

Furnham (2005) refere que a formação do sistema de valores é influenciada por diversos aspectos, entre os quais cultura, religião, área de estudos universitários, orientação política, a história familiar, idade, sexo, personalidade e educação, sendo que estas variáveis podem posteriormente influenciar o comportamento e as escolhas vocacionais.

Vinay (2009) considera igualmente que a formação dos valores dos indivíduos relaciona-se com a interação de variáveis distintas, apresentando a abordagem 4 E's, os quatro factores que interagem na formação do nosso sistema de valores:

- i) *Example* (Exemplo) – a maioria dos nossos comportamentos são adquiridos através da nossa aprendizagem por imitação. Os nossos valores são formados através dos comportamentos que aprendemos com a imitação dos nossos *role-models*.
- ii) *Environment* (Ambiente) – este factor está intimamente ligado com o anterior, uma vez que “moldamos” os nossos comportamentos de maneira a integrarmo-nos no grupo.
- iii) *Education* (Educação) – ao entrar para a escola o sistema de socialização expande-se para fora do ambiente familiar, entrando-se em contacto com os valores culturais. Ao longo do percurso académico os alunos contactam com diversas obras literárias e estudos científicos que contribuem para o seu desenvolvimento individual, influenciando a formação do sistema de valores.
- iv) *Experience* (Experiência) – a compilação dos factores anteriores é no que consiste a experiência de vida, pois como refere Aldous Huxley (*in* Vinay, 2009, p. 55), “a experiência não é o que acontece a um homem, é o que o homem faz com o que lhe acontece”.

Tal como os valores pessoais, também os valores relacionados com o trabalho são influenciados tanto por determinantes pessoais como pelo meio em que o indivíduo se desenvolve, onde a cultura representa um papel determinante (Graham & Abeysekera, 2009).

É possível identificar três níveis na estrutura dos valores (Hofstede, 1984): (i) pessoais, (ii) culturais e (iii) universais, sendo que os de nível (i) referem-se aos valores pessoais do indivíduo, que são mais facilmente alterados, uma vez que são adquiridos através da experiência. Os de nível (ii) referem-se aos valores inerentes a uma sociedade. Os de nível (iii) referem-se aos valores adquiridos logo na infância, logo são os que sofrem menos alterações pois são comuns a todos os indivíduos.

Os valores são catalogados também pela sua *direcção* e *intensidade* (Hofstede, 1984): avaliados conforme o “sentido” que lhe damos – ex.: se o valor é “bom” ou “mau”; e estruturados pela importância que o indivíduo lhe atribui, ou seja, qual a *prioridade* desse valor em relação aos restantes.

Esta última categorização é fundamental para a organização da hierarquia dos valores, pois o novo valor ao ser assimilado/adquirido vai reestruturar todo sistema, uma vez que cada

peessoa possui um número muito restrito de valores (Caetano, Tavares, & Reis, 2003; Hesketh & Costa, 1986).

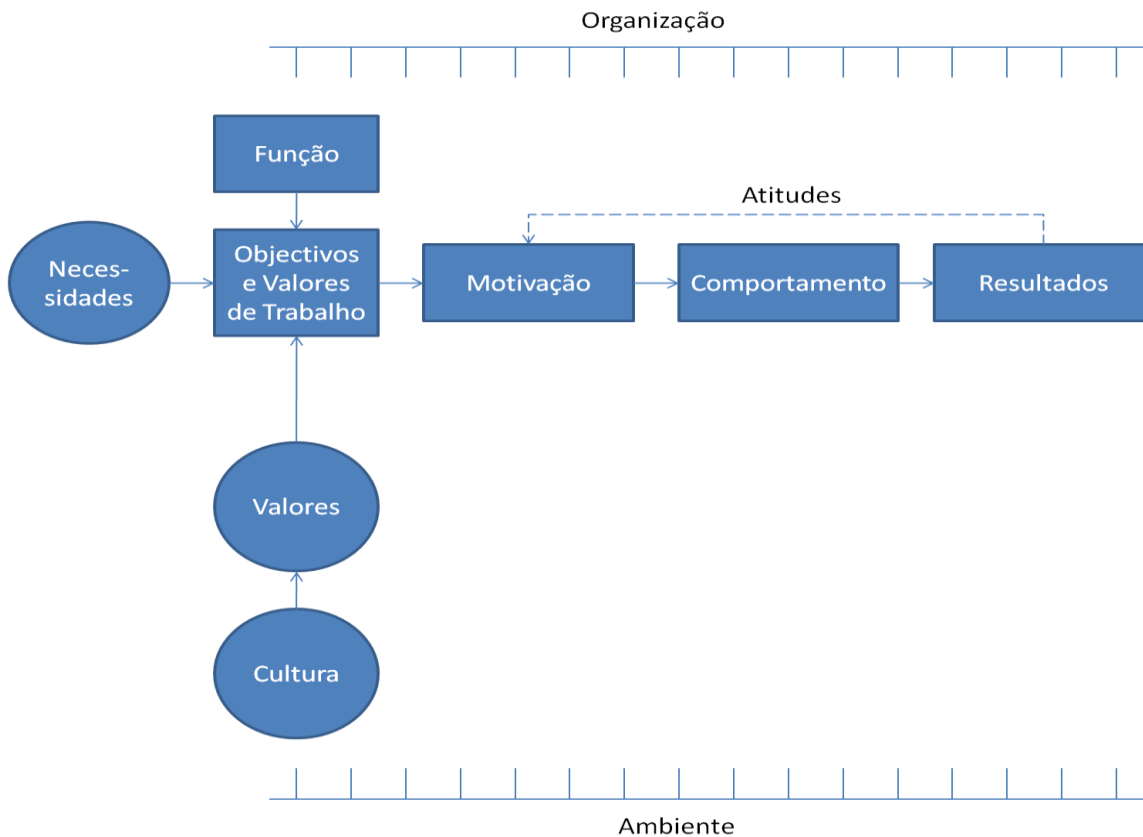


Figura 2.2: Antecedentes Individuais, Organizacionais e Ambientais das Necessidades, Motivação e Valores.

Fonte: Ronen (1994, p. 249).

Ronen (1994) ao referir-se aos valores do trabalho apresenta antecedentes ambientais e organizacionais em conjunto com factores individuais na modelação dos objectivos e valores do trabalho. Por sua vez estes determinam as atitudes do indivíduo, que inclui o nível de motivação, os seus comportamentos e a sua performance (figura 2.2).

2.3.5 MUDANÇAS NO SISTEMA DE VALORES

O sistema de valores é frequentemente considerado como um organismo duradouro, que sofre poucas alterações ao longo da vida do sujeito, ao ponto de alguns autores referirem que se pode estabelecer os valores como características estáveis dos traços de personalidade. Tal deve-se principalmente ao facto do seu desenvolvimento ocorrer nos

primeiros anos de infância, e assim, funcionam como um componente básico do *self-schema* do indivíduo (Bardi, et al., 2009; Caetano, Tavares, & Reis, 2003; Meglino & Ravlin, 1998)

No entanto, este sistema está constantemente sujeito a sofrer alterações. Como referem Caetano, Tavares e Reis (2003), a alteração de valores é necessária já que de outro modo nunca se verificaria mudanças a nível individual ou a nível social, da mesma forma que a estabilidade dos valores é igualmente importante, caso contrário não se formaria um auto-conceito humano e da sociedade.

Na literatura sobre mudança de valores aparecem em debate duas abordagens distintas (Peiró et al., 1996 *in* Caetano, Tavares, & Reis, 2003): por um lado a perspectiva da *estabilidade* – em que os valores laborais são adquiridos cedo e mantêm-se relativamente inalterados; e a perspectiva da *modificação* – onde a experiência profissional desempenha um papel fundamental na mudança dos valores do trabalho, os quais são influenciados pelas diversas variáveis situacionais com que o sujeito se depara ao longo da sua carreira. Porém a mudança dos valores não implica necessariamente a mudança de comportamentos, pois “... existem múltiplos factores situacionais que influenciam o comportamento actual, que determinam a aprendizagem de novos padrões de comportamento e que, por sua vez, influenciam o sistema de valores” (Caetano, Tavares, & Reis, 2003, p. 436).

Diversos autores consideram que o sistema de valores individuais consiste num número muito restrito de valores. Assim, quando esse sistema sofre alterações, como a assimilação de novos valores, a sua hierarquia reordena-se visto que a importância atribuída a cada um modifica-se. Dessa forma Rokeach (1968 *in* Bardi, et al., 2009) considera que a alteração de valores ocorre quando o sistema de valores e os comportamentos do indivíduo apresentam incongruências – que podem dever-se a inconsistências na hierarquia de valores em vigor ou devido à recolha de novas informações –, pelo que se torna necessária uma *reordenação de prioridades* (Bardi, et al., 2009; Caetano, Tavares, & Reis, 2003).

No entanto diversos estudos apresentam outros elementos que influenciam a hierarquia do sistema de valores, frequentemente relacionados com a faixa etária do sujeito. Schwartz e Bardi (1997 *in* Bardi, et al., 2009) consideram que a aparição de oportunidades que impliquem alterações na vida do sujeito pode influenciar modificações na hierarquia do sistema de valores, de modo a que se adequem. Acrescentam que estas alterações são mais frequentes nos jovens.

Posteriormente Schwartz (2005b *in* Bardi, et al., 2009) sugere que a idade exerce influências significativas na hierarquia do sistema de valores, quer devido a mudanças a nível fisiológico e psicológico – quando se é jovem atribui-se maior importância a elementos que posteriormente não se apresentam tão relevantes – ou devido à necessidade de adaptação a novos contextos de vida do sujeito.

Estas conjecturas referem-se a alterações no sistema de valores a nível individual. No entanto, na literatura mencionam-se igualmente as modificações a nível social, as denominadas *guerras de gerações* (Pais, 1998), que incluem: (i) a mudança *intergeracional*, que se refere às alterações dos valores sociais entre gerações; (ii) o *ciclo de vida*, ou seja, as mudanças que ocorrem com o crescimento; e (iii) os efeitos *periódicos*, relacionados com alterações de valores de uma sociedade que ocorrem em consequência de forças que operam a curto prazo (Inglehart, 1991 *in* Caetano, Tavares, & Reis, 2003).

Com este estudo pretende-se verificar se o fenómeno do Assédio Moral exerce alguma influência na hierarquia do sistema de valores do trabalho, pois como diversos estudos já comprovaram (European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Vartia, 2001), este fenómeno prejudica de forma significativa as suas vítimas, assim como os seus colegas, a sua família, e mesmo a empresa onde a agressão ocorreu.

2.4 ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO

Tal como já se referiu anteriormente, o Trabalho desempenha um papel central tanto na vida do indivíduo como no desenvolvimento da sociedade, uma vez que se trata do local onde o Ser Humano passa grande parte da sua vida adulta e é a sua principal fonte de rendimento. Assim, nas últimas décadas verifica-se a progressiva preocupação com as condições tanto físicas como psíquicas do local de trabalho, sendo o assédio moral no local de trabalho um fenómeno que desperta o interesse crescente tanto da comunidade científica como do público em geral.

Existem diversos relatos que comprovam casos de assédio moral ao longo dos séculos, havendo quem considere este fenómeno tão antigo como o próprio trabalho (Associação para o Desenvolvimento de Competências, 2007; Hirigoyen, 1999; Vega & Comer, 2005). No entanto, os primeiros estudos relativos a este tema surgiram apenas a partir da década

de oitenta do século XX, o que fez com que posteriormente fosse considerado como “(...) factor destrutivo do ambiente de trabalho”, devido às suas inúmeras consequências negativas provocadas tanto aos funcionários como na própria organização onde estão inseridos (Filho & Siqueira, 2008, p. 14).

Como tal, actualmente este tema é abordado nas comunidades científicas dos mais diversos países, demonstrando a sua abrangência global (Guimarães & Rimoli, 2006). Diversos autores acreditam que a actual conjuntura económica promove o aumento de casos (Lusa, 2012), mas como se aborda posteriormente neste trabalho, ao longo de décadas diversos investigadores publicaram variados artigos científicos específicos a este fenómeno nos quais desenvolveram-se diversos aspectos, como o perfil e características de personalidade tanto de vítimas como de agressores e os diversos comportamentos característicos a este fenómeno.

Para este estudo pretende-se avaliar se as sequelas do assédio moral se estendem à estabilidade dos valores relacionados com o trabalho, uma vez que como já anteriormente se referiu existem situações que pela sua gravidade podem modificar a hierarquia dos valores da pessoa, que por sua vez afectam a forma como determinadas situações são apreendidas pelo sujeito.

2.4.1 O QUE É O ASSÉDIO MORAL

Actualmente o Assédio Moral é estudado em diversas áreas académicas, como medicina e psicologia – o impacto do fenómeno no estado de saúde das vítimas ou a sua relação com diversas doenças do foro físico e/ou psíquico; a jurídica – que leis são formadas com vista a proteger os trabalhadores no seu local de trabalho e a identificação dos indícios que caracterizam o assédio, de forma a punir os responsáveis; ou como a sociologia – que analisa quais as consequências do assédio na vida pessoal e profissional, assim como seu o impacto na empresa onde ocorreu e na sociedade onde se insere.

É possível encontrar-se na literatura diversos artigos específicos a este tema, onde consoante o país em que é desenvolvido os autores empregam termos diferentes para o classificarem (e.g., Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Associação para o Desenvolvimento de Competências, 2007; Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003; Guimarães

& Rimoli, 2006; Hirigoyen, 2002; Pereira, 2009): i) em Portugal define-se como *Assédio* ou *Coacção Moral*; ii) *Harcèlement Moral* em França; iii) *Molestie Psicologique* na Itália; iv) *Ijime* ou *Murahachibu* no Japão; v) *Mobbing* nos países nórdicos, bálticos e na Europa Central; vi) *Harassment* ou *Mobbing* nos EUA; vii) *Bullying*, *Bossing* ou *Harassment* no Reino Unido, Irlanda e Austrália; viii) *Acoso Moral*, *Maltrato Psicológico* ou *Psico-Terror* nos países hispânicos. Esta abrangência de terminologias tem dificultado a escolha de um termo único e universal (Guimarães & Rimoli, 2006; Pereira, 2009), pois alguns investigadores defendem que cada termo refere-se a comportamentos e situações específicas, que não se enquadram umas nas outras (Guimarães & Rimoli, 2006; Hirigoyen, 2002; Pereira, 2009; Sá, 2008).

Apesar deste impasse, grande parte da comunidade científica aceita e emprega o termo *Bullying* (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008) que está igualmente associado a episódios de violência entre crianças e jovens em âmbito escolar – um fenómeno que também verifica uma atenção crescente da população. Leymann considera que na comunidade científica deve existir a distinção entre estes conceitos através da utilização de diferentes termos de forma a facilitar a sua investigação. Assim defende que nos casos de violência em ambiente escolar deve utilizar-se o termo *bullying*, e em ambiente empresarial o termo *mobbing* (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Leymann, 1996a).

A primeira definição apresentada por Brodsky (1976) descreve o fenómeno como “(...) tentativas repetidas e persistentes de um indivíduo com o objectivo de perseguir, intimidar e quebrar a resistência de um outro indivíduo” (Associação para o Desenvolvimento de Competências, 2007, p. 11; Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008, p. 467).

A definição de Assédio Moral adoptada pela União Europeia – definida em 29 de Novembro de 2001 pelo Comité Consultivo para a Segurança, Higiene e Protecção da Saúde no local de trabalho da Comissão Europeia – é a seguinte (Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003, p. 5): “(...) comportamento negativo, entre colegas e entre superiores e subordinados, através da qual a pessoa é humilhada e agredida várias vezes, directa ou indirectamente, por uma ou mais pessoas, a fim de – e, como resultado – excluir”.

Apesar das inúmeras definições presentes na literatura, no que se trata da descrição deste fenómeno a maioria dos autores apresenta características semelhantes, desenvolvidas em seguida, dando ênfase ao seu efeito na vítima, nomeadamente a humilhação e a intimidação (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Associação para o Desenvolvimento de

Competências, 2007; Cowie, et al., 2000; Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999).

2.4.1.1 Frequência e Duração das Agressões

Na literatura, a importância deste factor é frequentemente referido, visto que serve para distinguir os casos de assédio moral no trabalho de outras situações, nomeadamente os de violência no trabalho (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999). Para tal é necessário observar-se a frequência e a duração dos comportamentos, de modo a determinar se se tratam de agressões constantes ou de situações pontuais.

No que se refere à duração dos comportamentos, a literatura frequentemente sugere um período de aproximadamente seis meses de agressões contínuas (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008), surgindo algumas variações quanto ao seu tempo mínimo (Hoel, Rayner, & Cooper, 1999).

Outro aspecto a ter em conta é a sua frequência. Em geral, uma situação para ser denominada como assédio, a maioria dos autores defende que deve haver agressões semanais (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999). No entanto alguns artigos defendem que a frequência pode ser um pouco mais espaçada, sugerindo agressões “de vez em quando” (Hoel, Rayner, & Cooper, 1999). Deste modo, pode-se estabelecer que este elemento determina que situações onde as agressões apresentam uma frequência semanal e durante um período de aproximadamente seis meses são confirmados como casos de assédio moral.

2.4.1.2 Assimetria de Poder

Para além do referido anteriormente, este elemento surge frequentemente no que se refere à designação do fenómeno assédio moral. Diversos autores abordam a sensação de impotência que as vítimas sentem, que pode advir de várias situações como o agressor ser

fisicamente mais forte, ser superior hierárquico da vítima, ou mesmo pela vítima sentir que ninguém a apoia.

Einarsen, Matthiesen e Hauge (2008) salientam ainda que quando o agressor descobre o “ponto fraco” da sua vítima, a balança do poder desequilibra-se ainda mais, pois consegue manipular a sua vítima a sentir-se inadequada e inútil, prejudicando progressivamente a sua prestação de trabalho.

A maioria dos casos apresenta um superior hierárquico a agredir um subordinado, que demonstra a grande assimetria de poder que existe, no entanto, como já referimos anteriormente, este factor não se trata exclusivamente desta situação. Frequentemente é referido a sensação de impotência das vítimas quando deparadas com as agressões devido a não as conseguirem controlar pelo que não se conseguem defender nem retaliar (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999).

2.4.1.3 Intenção do Agente Provocador

Para diversos autores a intenção do agente provocador é um elemento fundamental na definição de casos de assédio moral. Desse modo, Einarsen, Matthiesen e Hauge (2008) enumeram as quatro categorias que devem ser tidas em consideração no estudo de situações referentes a este fenómeno: (i) intenção da acção; (ii) a intenção de prejudicar; (iii) a intenção de vitimizar e (iv) a intenção de ser sistemático e repetitivo.

No entanto, tal como sucede com o referido anteriormente, este elemento é raramente abordado na literatura devido à dificuldade na comprovação e medição da intenção do agressor, uma vez que na maioria dos casos a descrição da situação é feita pelas vítimas (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999).

Apesar desta abrangência e da progressiva evolução na investigação sobre este tema, num relatório desenvolvido recentemente pela União Europeia sobre violência no local de trabalho verificou-se que em alguns países o Assédio Moral ainda é um fenómeno

relativamente desconhecido, o que se pode dever aos seguintes factores (European Agency for Safety and Health at Work, 2010):

- Falta de informação;
- Inexistência de métodos/ferramentas apropriadas para reconhecer e gerir os casos de assédio;
- Baixa prioridade dada ao fenómeno
- Provas científicas insuficientes ou limitadas
- Legislação específica relativa à matéria limitada ou insuficiente

Em Portugal este fenómeno tem despertado nos últimos anos a atenção de investigadores e de órgãos de comunicação social, que se observa através de diversos artigos publicados por investigadores nacionais e no crescente número de reportagens, nas quais observa-se a crescente denúncia de casos às autoridades competentes. Apesar disso, o assédio moral ainda se trata no nosso país de um fenómeno relativamente desconhecido.

Em diversos casos as agressões não são percebidas por terceiros (Lusa, 2012), pelo que a vítima ao apresentar queixa não tem testemunhas para corroborarem a sua história. No entanto há casos onde os colegas têm consciência da situação mas preferem não envolver-se com receio de represálias. Como refere Christophe de Dejours numa entrevista (Gerschenfeld, 2010):

“O que mudou não foi o assédio, o que mudou é que as solidariedades desapareceram. Quando alguém era assediado, beneficiava do olhar dos outros, da ajuda dos outros, ou simplesmente do testemunho dos outros. Agora estão sós perante o assediador – é isso que é particularmente difícil de suportar. O mais difícil em tudo isto não é o facto de ser assediado, mas o facto de viver uma traição – a traição dos outros. Descobrimos de repente que as pessoas com quem trabalhamos há anos são cobardes, que se recusam a testemunhar, que nos evitam, que não querem falar connosco”.

2.4.2 O ESTUDO DO ASSÉDIO MORAL

A primeira abordagem ao tema surgiu por Carrol M. Brodsky com a publicação em 1976 do seu livro *“The Harassed Worker”* (Associação para o Desenvolvimento de Competências, 2007; Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; Leymann, 1996a; Sá, 2008). No entanto neste trabalho – no qual se descreve quais as condições laborais que

influenciam de forma negativa o sujeito – o fenómeno do assédio moral não é referido, uma vez que se trata de um estudo sobre as sequelas do *stress ocupacional* nos funcionários (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Leymann, 1996a). Como tal, são descritos casos onde trabalhadores que, independentemente das funções exercidas, foram alvo de perseguições por colegas e por superiores hierárquicos, considerando estas situações como um fenómeno promotor de *stress* (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008).

No entanto, o psicólogo alemão Heinz Leymann não referiu nenhum destes casos. Ao basear-se nos trabalhos desenvolvidos por Konrad Lorenz e pelo médico sueco Peter Paul Heinemann – que utilizam o verbo inglês *to mob* e o substantivo *mob* (que o dicionário Inglês-Português (Ferreira, 1979) traduz por “levantar um motim” e por “população, turba; ajuntamento, chusma, gentalha; montão; motim” respectivamente) para descrever o comportamento agressivo dos animais e das crianças fora das salas de aulas –, Leymann desenvolveu e adaptou estes estudos para o comportamento humano nas organizações laborais, observando situações semelhantes (Associação para o Desenvolvimento de Competências, 2007; Guimarães & Rimoli, 2006; Hirigoyen, 2002; Leymann, 1996a).

Os primeiros estudos deste fenómeno foram desenvolvidos e publicados nos países escandinavos, com alguma dificuldade pois as empresas não permitiam a participação dos seus funcionários. Leymann publica em 1984 um relatório no National Board of Occupational Safety and Health, na Suécia, onde pela primeira vez se abordou este tema na comunidade científica (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999; Einarsen, 2000; Leymann, 1996b; Vega & Comer, 2005).

Mais tarde em 1992, Andrea Adams e Neil Crawford publicaram o livro “*Bullying at Work*”, que, juntamente com inúmeros programas temáticos na rádio, despertaram o interesse do público britânico para este fenómeno. No ano seguinte Heinz Leymann publica o livro “*Mobbing – Psychological Terror at Work*”, que desperta a atenção da população europeia para a abrangência do assédio moral no quotidiano laboral (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008).

Em 1998 Marie-France Hirigoyen, uma psiquiatra francesa formada em vitimologia, publica o livro “*Assédio, Coacção e Violência no Quotidiano*”, em que aborda e descreve os diversos casos de assédio que acompanhou, tanto ao nível familiar como a nível laboral. Alguns anos mais tarde devido ao sucesso do primeiro livro, publica “*O Assédio no Trabalho – como distinguir a verdade*” (2001), onde descreve detalhadamente o fenómeno,

estabelecendo de que forma é identificado, como se apresenta, e de que forma se pode prevenir.

Actualmente o assédio moral é um tema estudado a nível mundial uma vez que se trata de um fenómeno de abrangência global. Em 2010 foi publicado um relatório no qual se avalia a prevalência de casos de violência e de assédio moral no local de trabalho nos diversos países pertencentes à União Europeia. Através desta análise os autores pretenderam ainda perceber o modo como as diferenças culturais influenciam a forma como estes casos são percebidos, incluindo as medidas preventivas aplicadas em cada país, e o modo como este fenómeno ocorre (European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Guimarães & Rimoli, 2006).

2.4.3 COMO SE APRESENTA

O assédio moral no local de trabalho está presente de forma abrangente no mundo laboral, apresentando-se de diversas formas que divergem desde a relação agressor-vítima à forma como as agressões são conduzidas, pelo que é tão difícil apresentar provas da sua ocorrência.

Na maioria dos casos, as agressões partem de um superior hierárquico ao seu subordinado, designado como assédio vertical descendente ou *bossing*. O oposto, onde o agressor é subordinado da vítima, que apesar de raro também pode ocorrer, classifica-se como assédio vertical ascendente; enquanto as agressões entre colegas se denomina como assédio horizontal (Associação para o Desenvolvimento de Competências, 2007; Hirigoyen, 1999, 2002; Parreira, 2003; Pereira, 2009). Hirigoyen (2002) e Parreira (2003) referem ainda o assédio misto em situações onde as agressões são desempenhadas por colegas e superiores hierárquicos, pelo que se trata de casos onde existe assédio horizontal e vertical em simultâneo.

Diversos autores referem este fenómeno como um processo evolutivo, que na sua maioria se trata de casos de conflitos mal resolvidos que se agravam a longo prazo (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Hirigoyen, 1999). Como tal, Leymann (1990 *in* Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008) estabeleceu uma cronologia com cinco etapas distintas,

desde situações que podem desencadear o assédio moral às sequelas que provoca na vítima:

- (i) *Incidentes críticos*: situações iniciadas por pequenos conflitos que, no caso de ficarem mal resolvidos, poderão progredir para incidentes mais graves, como por exemplo, casos de assédio;
- (ii) *Mobbing e estigmatização*: a vítima começa a sentir-se perseguida. Todos os seus erros, por insignificantes que sejam, começam a ser expostos de forma desmedida em praça pública, humilhando o sujeito. Verifica-se um sentimento punitivo que pode despoletar estigma entre os colegas;
- (iii) *Gestão de Recursos Humanos*: Nos casos em que a vítima se queixa às entidades competentes, verifica-se a tendência de culpar a vítima pelo sucedido: que é muito sensível, não aceita as brincadeiras dos colegas, é muito conflituosa, etc. Com esta suposição, é frequente “resolver-se a situação” com a retirada do factor desordeiro;
- (iv) *Diagnósticos incorrectos*: apesar de se tratar de um fenómeno que ocorre com alguma frequência, existem muitos funcionários da área da saúde que não identificam os sintomas psíquicos característicos – como ansiedade e depressão – ao assédio de que estas pessoas são vítimas, levando muitas vezes a diagnósticos incorrectos que prejudicam a vítima tanto a nível pessoal como profissional;
- (v) *Expulsão*: como se refere no ponto três, a vítima é a quem frequentemente se atribui a responsabilidade, o que pode provocar patologias psíquicas muito graves, que podem levar a que a pessoa prefira apresentar/aceitar a sua demissão, de modo a retirar-se do ambiente agressivo em que está inserida.

A classificação deste fenómeno não se restringe a um comportamento específico em determinada situação, pelo que torna difícil identificá-lo. Como tal, é necessário conhecer quais as situações que apesar de semelhantes não se incluem nestes casos. Hirigoyen (2002) e Parreira (2003) descreveram algumas situações em que podem ocorrer estes equívocos dado que tanto os comportamentos como as sequelas são semelhantes: (i) *stress*; (ii) as virtudes do conflito; (iii) a brutalidade dos gestores; (iv) as agressões ocasionais; (v) outras formas de violência; (vi) as más condições de trabalho; e (vii) os constrangimentos profissionais.

Na literatura encontra-se diversas listas onde os comportamentos são agrupados conforme a agressão infligida à vítima, algumas mais extensas que outras. De seguida apresenta-se a lista estabelecida por Hirigoyen (Cowie, et al., 2000; Einarsen, 2000; Guimarães & Rimoli, 2006; Hirigoyen, 2002; Parreira, 2003), que partindo do princípio que se trata de um fenómeno progressivo, e como tal pode-se considerar que as agressões que a vítima sofre também sofrem uma evolução, a autora ordena os comportamentos conforme a percepção de terceiros, referindo inicialmente as agressões mais subtis, em que a própria vítima não tem certeza do que se está a passar, às agressões públicas, que toda a empresa assiste:

- (i) *Atentado às condições de trabalho* – o agressor tenta prejudicar o desempenho da vítima, de forma a apanhá-la em falta. Este é dos procedimentos mais comuns, normalmente iniciando-se por pequenos comportamentos que passam despercebidos pela vítima, como falha em transmitir informações importantes ao desempenho da função ou aumento da carga de trabalho, a situações mais notórias, como atribuição de funções monótonas e desnecessárias, de tarefas de qualificação inferior à da vítima ou não atribuição de tarefas.
- (ii) *Isolamento e recusa de comunicação* – o agressor afasta gradualmente a vítima dos restantes membros da empresa, por exemplo: coloca-a numa sala isolada dos colegas, não fala com ela quando está presente numa sala, não a convida para reuniões e convívios, etc., e, geralmente, os restantes membros da equipa começam a adoptar as mesmas atitudes do agressor.
- (iii) *Atentados à dignidade* – o agressor humilha publicamente a vítima, através de piadas maldosas vistas pelos colegas como brincadeiras, menospreza-a perante os colegas, superiores e subordinados, demonstra desprezo pelas suas crenças e às suas atitudes em geral. Normalmente as pessoas que assistem a estes comportamentos consideram que a culpa é da vítima, pois não aceita as brincadeiras.
- (iv) *Violência verbal, física ou sexual* – estes comportamentos ocorrem quando o assédio já está profundamente instalado. Nestas situações o agressor maltrata a vítima, fala com ela aos berros, faz propostas indecentes, persegue-a dentro e fora do local de trabalho, e pode mesmo agredi-la fisicamente.

2.4.4 ANTECEDENTES

A abrangência deste fenómeno no quotidiano das sociedades levantou questões sobre o motivo da sua existência. Como tal, diversos autores pretenderam compreender quais os factores que influenciam a ocorrência de casos de assédio moral no local de trabalho.

Brodsky (1976 *in* Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008) apresenta este fenómeno como um mecanismo básico e uma característica inerente das relações humanas. Nos primeiros estudos foi proposto que o assédio era necessário em algumas empresas uma vez que ajudava na resolução de conflitos (Jennifer, 2000). Pelo contrário, Menchón (*in* Guimarães & Rimoli, 2006), Einarsen (*in* Jennifer, 2000), e Leymann (*in* Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Jennifer, 2000) defendem que o assédio resulta frequentemente de conflitos mal resolvidos e da sua má gestão por parte dos líderes. Hirigoyen (2002) considera que o assédio moral pode resultar de vários factores, entre os quais conflitos entre colegas, resistência à mudança ou mesmo inveja. Lewis (1999 *in* Jordan & Sheehan, 2000) verificou que em algumas empresas, os casos de assédio moral são mais frequentes que discriminações e assédio sexual.

Os diversos antecedentes do assédio moral podem ser classificados em três grupos: (i) ambientais e organizacionais; (ii) individuais; e (iii) sociais (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010). No entanto ainda não existe informação suficiente sobre a influência deste último pelo que apenas se aborda os antecedentes organizacionais e os individuais.

2.4.4.1 Antecedentes Ambientais e Organizacionais

O modelo que descreve as condições organizacionais e ambientais como influenciadoras da existência de assédio moral no local de trabalho é a que acarta maior número de apoiantes. Este modelo avalia os factores inerentes ao ambiente empresarial que possam de alguma forma influenciar e promover o assédio moral no local de trabalho (European Agency for Safety and Health at Work, 2010).

Os antecedentes ambientais e organizacionais podem ser agrupados de diversas formas (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Jennifer, 2000), apresentando-se de seguida a classificação elaborada por Hoel e Salin (2003 *in* European Agency for Safety and Health at Work, 2010): (i) organização do trabalho; (ii) mudanças na natureza do trabalho; (iii) cultura e clima organizacional; e (iv) liderança.

O assédio moral apresenta-se frequentemente através de ataques a nível da realização da função, como carga excessiva de trabalho, informação insuficiente ou recursos para a realização da função insuficientes. Alguns autores acreditam no entanto que o assédio moral só ocorre em empresas que aceitam e aprovam estes comportamentos, podendo mesmo haver algumas que incentivem esta prática como boas medidas de gestão (Hirigoyen, 1999; Jennifer, 2000).

2.4.4.2 Antecedentes Individuais

Desde os primeiros estudos relativos a este tema os investigadores sempre procuraram perceber quais as características pessoais e de personalidade que fomentam o risco de um indivíduo se tornar uma vítima ou de se tornar um agressor.

- Características individuais e de personalidade das vítimas

Este factor avalia quais os grupos que apresentam maiores riscos de sofrerem assédio moral, tendo em conta o seu género sexual, a sua idade/tempo de serviço na empresa e a sua etnia. Apesar de alguns grupos apresentarem maiores riscos que outros, não é possível estabelecer quais as características padrão das vítimas, pois como se pode verificar no relatório desenvolvido pelo European Agency for Safety and Health at Work (2010), cada país onde o estudo foi desenvolvido apresentava resultados diferentes.

Desenvolveram-se diversos estudos com o intuito de estabelecer quais os traços de personalidade comuns às vítimas nos quais verificou-se existirem diferenças significativas entre quem sofreu assédio moral e quem não o sofreu, nomeadamente comportamentos neuróticos e obsessivos, baixa auto-estima, ansiedade, introversão (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010). No entanto,

como referem Einarsen, Matthiesen e Hauge (2008), não é possível determinar quais destas características são mesmo inerentes à personalidade da vítima, ou se pelo contrário desenvolveram como resultado da sua exposição ao fenómeno.

Há no entanto casos em que estas características são irrelevantes. Em locais de trabalho onde, por exemplo a percentagem, de funcionário do sexo masculino ou do sexo feminino é extremamente díspar – como enfermagem ou polícia – a probabilidade do funcionário do género em minoria sofrer assédio moral é muito elevada (European Agency for Safety and Health at Work, 2010).

- Características individuais e de personalidade do agressor

A maioria da informação sobre as características e os traços de personalidade dos agressores foi recolhida através das suas vítimas, pelo que é baseada na sua percepção da situação. Na literatura são raros os estudos empíricos que se focam nos agressores, pelo que existe pouca informação sobre o que os motiva a cometer estes actos. No entanto, diversos autores acreditam que a motivação dos agressores está relacionada com questões de auto-estima, descobrindo também ligações entre os comportamentos hostis e competências sociais inadequadas (European Agency for Safety and Health at Work, 2010).

2.4.5 CONSEQUÊNCIAS

Nos diversos estudos realizados sempre foram evidentes os efeitos nefastos que este fenómeno provoca tanto a curto como a longo prazo, que se verificam, não apenas nas vítimas, como nos seus familiares assim como na própria empresa onde o caso ocorreu, podendo apresentar-se através de sintomas físicos e psíquicos (figura 2.3).

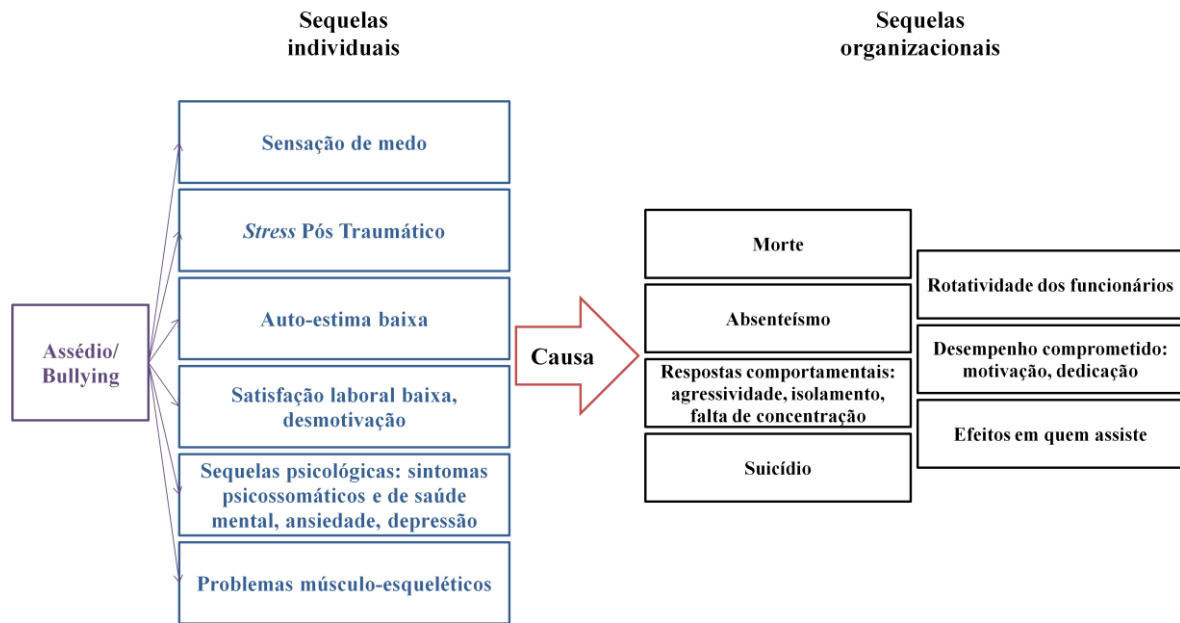


Figura 2.3: Consequências do Assédio Moral a Nível Individual e a Nível Organizacional.

Fonte: Adaptado de *Workplace Violence and Harassment: a European Picture* (2010, p. 84).

Para Hirigoyen (1999, p. 63), o assédio moral:

“Trata-se de um fenómeno circular. De nada serve então procurar quem está na origem do conflito, esquecem-se mesmo as razões deste. Uma sequência de comportamentos deliberados da parte do agressor destina-se a desencadear a ansiedade da vítima, o que provoca nela uma atitude defensiva, ela própria geradora de novas agressões.”

2.4.5.1 Na Vítima

Na literatura especializada encontram-se diversas referências a uma relação entre a exposição ao assédio moral e a saúde e o bem-estar dos trabalhadores. Foram desenvolvidos diversos estudos nos quais as vítimas após exposição prolongada a este fenómeno apresentam, na maioria dos casos, sintomas de *stress* psicossomático, sintomas músculo-esqueléticos, ansiedade, irritabilidade e depressão (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Hoel, Rayner, & Cooper, 1999; Parreira, 2003; Vartia, 2001; Vega & Comer, 2005). No entanto estes sintomas por vezes não desaparecem quando a vítima se afasta do seu agressor. Diversos autores relatam nos seus estudos que por vezes as vítimas apresentam sintomas de *Stress* Pós-Traumático (Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Parreira, 2003).

Vartia (2001) estabeleceu que as vítimas apresentam sintomas diferentes conforme as agressões a que estão sujeitas. Dessa forma, nos casos onde ocorrem atentados à dignidade, através de comentários ao seu desempenho profissional ou à sua vida pessoal, a vítima frequentemente apresenta sinais de *stress*; enquanto que nos casos onde se atacam as condições de trabalho das vítimas, como a delegação de tarefas pouco qualificadas, isolamento, ou o impedimento de expressar a sua opinião, causam na vítima a redução de auto-confiança nas suas capacidades.

No entanto não é apenas o alvo das agressões que sofre com estes casos. A família e os amigos próximos vivem de perto a situação da vítima, assistindo aos efeitos que lhe provoca, e, como tal, a carga emocional relacionada com estes casos afecta tanto a vítima como os familiares e amigos, podendo desencadear-lhes sentimentos de pesar (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Parreira, 2003).

Para além dos efeitos a nível emocional, este fenómeno também causa efeitos a nível económico, devido tanto às despesas médicas que a vítima arca com a medicação e as consultas, como devido à redução do rendimento familiar, uma vez que o subsídio que a vítima recebe – seja devido a baixa prolongada ou subsídio de desemprego por sair da empresa – nunca cobre por completo o salário que receberia se estivesse a trabalhar (European Agency for Safety and Health at Work, 2010).

2.4.5.2 Na Organização

As consequências deste fenómeno também se reflectem na organização onde o assédio ocorre. Os funcionários da empresa que assistem às agressões apresentam por vezes sintomas semelhantes ao dos alvos, designado como *ripple effect*, e criando mau clima organizacional (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; Vartia, 2001; Vega & Comer, 2005).

No entanto as sequelas deste fenómeno não se restringem apenas ao factor humano da organização. Diversos estudos associam a presença de casos de assédio moral no local de trabalho às taxas elevadas de absentismo, uma vez que tanto as vítimas como os seus colegas de trabalho apresentam frequentemente níveis de satisfação do trabalho e de

motivação reduzidos. A elevada taxa de rotatividade dos funcionários – *turnover* – é outra seqüela associada a este fenómeno, já que a maioria das vítimas não se mantém na empresa onde sofreu o assédio moral, solicitando uma transferência da sua empresa, despedindo-se ou pedindo a reforma. Tudo isto reduz a taxa de produtividade da empresa, seja pelos funcionários se mostrarem insatisfeitos ou desmotivados provocando quebras no seu desempenho, seja pelos níveis de absentismo serem muito elevados (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Einarsen, Matthiesen, & Hauge, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Parreira, 2003; Vartia, 2001; Vega & Comer, 2005).

A Sociedade não fica imune a este fenómeno tanto a nível económico como a nível social. Os funcionários que resignam o seu posto do trabalho por vezes ainda não estão vinculados a outra empresa, pelo que se torna necessário o pagamento de subsídios de desemprego, da mesma forma, quando se reformam, por vezes antecipadamente, deixa de prestar o seu contributo à sociedade, começando a depender dela. Por outro lado, nos casos mais graves a vítima não suporta o que lhe sucedeu, levando-a por vezes ao suicídio (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Parreira, 2003; Vega & Comer, 2005).

2.4.6 ENGOLIR SAPOS

Na elaboração desta investigação aborda-se exclusivamente o assédio moral na forma quotidianamente referida como “Engolir Sapos”, expressão originária do Império Romano onde quem recebia ordens de César sentia-se frequentemente contrariado (Rodrigues, 2005).

No Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (s.d.) esta expressão é definida como “Aceitar uma contrariedade ou reconhecer um erro”. Com a actual conjuntura económica onde as taxas de desemprego estão muito elevadas os funcionários sentem-se compelidos a cumprir as tarefas que lhes são decretadas de forma a não sofrerem represálias, pelo que não têm “(...) o direito, o espaço, a liberdade ou a coragem de responder à altura um insulto, uma humilhação, uma acusação, uma ironia...” (Rodrigues, 2005, p. 50).

Ao longo deste capítulo apresentou-se a informação existente na literatura sobre o sistema de valores do trabalho e o Assédio Moral, referindo-se no que consistem e quais os seus conceitos, procurando abordar os tópicos que remetem para as possíveis relações entre estas duas áreas, assunto desenvolvido de seguida.

PARTE II
TRABALHO PRÁTICO

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA DA PARTE PRÁTICA

3.1 INTRODUÇÃO

Após a revisão de literatura, procede-se à exposição do processo de selecção da metodologia, assim como a recolha dos dados e a respectiva análise.

Neste trabalho desenvolve-se um estudo de tipo exploratório visto que pretende-se analisar a influência do fenómeno do assédio moral na estabilidade da hierarquia dos valores relacionados com o trabalho, relação ainda pouco estudada na literatura. Para isso, optou-se pela utilização de metodologias de investigação qualitativa e quantitativa, de modo a recolher informação que nos possibilite confirmar as seguintes hipóteses:

1. O grupo de inquiridos que declara ter sofrido assédio moral é superior ao grupo de inquiridos que declara não ter sofrido assédio moral.
2. Os inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral demonstram maior flutuação na organização da hierarquia de factores relacionados com os valores do trabalho que os inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral.
3. A organização da hierarquia de valores do trabalho difere entre o grupo de inquiridos que declara ter sofrido assédio moral e o de inquiridos que declara não ter sofrido assédio moral.

3.2 METODOLOGIA

Nesta investigação analisam-se duas áreas distintas: os valores relacionados com o trabalho e o assédio moral no local de trabalho, utilizando-se metodologias quantitativas no primeiro e metodologias qualitativas no segundo.

Utilizou-se a funcionalidade Google Docs – disponibilizada pela empresa Google – na aplicação dos questionários. Para tal, foram enviados mensagens por correio electrónico e publicados *posts* nas redes sociais Facebook (www.facebook.com), LinkedIn (www.linkedin.com) e The Star Tracker (www.thestartracker.com) onde se solicitava aos leitores que acessem e respondessem ao inquérito através do hiperligação <https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dGFNQXhXVXhkdUpET2JUVjQ1TWIUNnc6MQ>, através dos quais foi possível recolher 157 respostas válidas.

3.2.1 MÉTODO QUANTITATIVO

Quando o tema em estudo é o sistema de valores individuais, os autores recorrem principalmente aos inquéritos por questionário (Pais, 1998). Uma vez que o objecto de estudo é a estabilidade da hierarquia dos valores relacionados com o trabalho, optou-se pela utilização de uma Escala previamente existente na literatura denominada Escala de Valores Relativos ao Trabalho (Porto & Tamayo, 2003; 2008), composta por 45 itens agrupados em quatro factores, solicitando-se aos inquiridos que ordenem numa escala de 1 a 5 a importância que lhe é atribuída, distribuídos da seguinte forma:

- **Factor Realização no trabalho:** 15 itens;
- **Factor Relações Sociais:** 12 itens;
- **Factor Prestígio:** 11 itens;
- **Factor Estabilidade:** 7 itens.

Tal como Rodrigues (2005), adaptou-se a escala de modo a corresponder aos objectivos desta pesquisa, solicitando-se aos inquiridos que fizessem a distinção entre dois momentos distintos: o *início da carreira* e *actualmente*. Efectuaram-se também algumas alterações a nível da gramática, uma vez que ambas as escalas referidas foram aplicadas à população

brasileira, modificando o conteúdo do questionário do português do Brasil para o português Europeu.

Após a recolha das respostas procedeu-se à sua análise utilizando-se o programa de *software* SPSS, versão 19, com o qual efectuou-se teste *t-student* para comparação de médias independentes (Martinez & Ferreira, 2007).

3.2.2 MÉTODO QUALITATIVO

Para a segunda parte desta investigação preferiu-se a utilização de uma metodologia qualitativa, recorrendo-se à análise de conteúdo de questões de resposta aberta. As questões foram desenvolvidas com base no estudo desenvolvido por Rodrigues (2005).

Em simultâneo com a escala foram colocadas três questões de resposta aberta, podendo o inquirido mencionar todas as informações que considerasse relevantes: na primeira solicitava-se que os inquiridos descrevessem por palavras suas a sua definição do fenómeno “engolir sapos”; na segunda pediu-se que descrevessem de forma sucinta – sem revelar nomes – um episódio em que se tenham deparado com o fenómeno; na terceira questão os inquiridos deveriam especificar que sequelas sentiram ao viverem essa situação.

Com esta metodologia procurou-se identificar a definição que os participantes atribuíam à expressão “engolir sapos”, solicitando-se a descrição das suas experiências e, através do relato das sequelas que sentiram, avaliar a sua possível influência na estabilidade dos valores relacionados com o trabalho.

Após a recolha dos dados procedeu-se à leitura flutuante do material a partir da qual definiu-se a informação a recolher. Seguidamente efectuaram-se leituras mais focadas, onde se procedeu à sua codificação e posterior categorização (Bardin, 2003). Através deste processo surgiram dez macro-categorias correspondentes à informação recolhida, assunto desenvolvido com maior detalhe no próximo capítulo.

3.3 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Ao recolher a informação o investigador deve ter a preocupação em seleccionar uma amostra que seja representativa da população a que o estudo se refere. Gleitman, Fridlund e Reisberg (2003b) estabelecem dois tipos de amostra: a aleatória, na qual cada membro da população tem a mesma probabilidade em ser seleccionado para o estudo; e estratificada, quando o investigador deve ter em conta aspectos específicos que o seu estudo vai abordar, ao que a selecção da amostra deve ser mais cuidada. Uma vez que pretende-se avaliar o impacto do assédio moral na estabilidade da hierarquia dos valores do trabalho, a selecção da amostra ocorreu de modo aleatório não probabilístico, com a recolha de dados orientada pela facilidade de acesso.

A amostra deste estudo consistiu em indivíduos inseridos no mercado de trabalho com idades compreendidas entre os 20 e os 64 anos, com experiência profissional desde 1 a 42 anos de serviço.

Foram recolhidos 157 inquéritos válidos dos quais 92 (58,6%) dos inquiridos são do sexo feminino e 65 (41,4%) são do sexo masculino, com idade média de 36 anos e experiência profissional média de 13 anos (apêndice M).

Neste capítulo abordou-se as metodologias utilizadas para a recolha e para a análise dos dados. Apresenta-se igualmente a caracterização da amostra, referindo o seu método de selecção assim como a metodologia utilizada para o contacto com os participantes.

CAPÍTULO 4

TRABALHO DE CAMPO E RESULTADOS

4.1 INTRODUÇÃO

Nos capítulos anteriores abordou-se e desenvolveu-se as áreas em estudo neste trabalho, assim como as metodologias qualitativas e quantitativas utilizadas para a recolha e análise dos dados, tendo em conta os objectivos traçados no início desta investigação.

Desse modo, na análise quantitativa pretende-se:

- Analisar a estabilidade da hierarquia de valores do trabalho dos inquiridos ao longo da carreira;
- Comparar a hierarquia de valores do trabalho no início da carreira e a hierarquia de valores do trabalho actualmente;
- Comparar a hierarquia de valores do trabalho no início da carreira entre inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral e inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral;
- Comparar a hierarquia de valores do trabalho actualmente entre inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral e inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral;
- Identificar as alterações ocorridas na estabilidade da hierarquia de valores do trabalho dos inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral;
- Identificar as alterações ocorridas na estabilidade da hierarquia dos valores do trabalho dos inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral;

- Avaliar se as vivências de assédio moral (“engolir sapos”) influenciam a estabilidade da hierarquia dos valores relacionados com o trabalho.

Os dados foram recolhidos através de uma adaptação apresentada por Rodrigues (2005) da Escala de Valores Relativos ao Trabalho desenvolvida originalmente por Porto e Tamayo (2003).

Por seu lado, com a análise qualitativa pretende-se:

- Identificar a definição do fenómeno “engolir sapos” percebido pelos inquiridos;
- Identificar e caracterizar a forma como os inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral foram afectados.

Para tal foi distribuído um questionário composto por uma escala e três questões de resposta aberta, adaptadas do português do Brasil para o português europeu do trabalho desenvolvido por Rodrigues (2005).

4.2 AVALIAÇÃO QUANTITATIVA

Para a elaboração deste estudo solicitou-se aos participantes que preenchessem uma escala sobre os valores relacionados com o trabalho, distinguindo os inquiridos entre quem sofreu e quem não sofreu assédio moral, caracterizando a amostra por idade, experiência profissional e género sexual.

4.2.1 DADOS DEMOGRÁFICOS DOS INQUIRIDOS

A amostra foi classificada segundo Género Sexual, Idade e Experiência Profissional, apresentando-se de seguida a distribuição dos dados tendo em conta a variável ter sofrido ou não assédio moral (se “engoliu sapo”).

- **Género Sexual**

Na tabela 4.1 demonstra-se a distribuição dos participantes que declaram ter sofrido assédio moral e os que declaram não ter sofrido assédio moral segundo o género sexual, verificando-se a predominância do sexo feminino com 92 participantes (58,6%) contra 65 (41,4%) do sexo masculino.

Tabela 4.1: Distribuição da amostra segundo género sexual segmentado entre participantes que declaram ter sofrido assédio moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.

Sexo	f	%	Engoliu sapo	%	Não engoliu sapo	%
Feminino	92	58,6	60	38,2	32	20,4
Masculino	65	41,4	42	26,8	23	14,6
Total	157	100	102		55	

Em ambos os sexos, a percentagem de participantes que declara ter engolido sapo é superior ao número de participantes que declara não ter sofrido assédio moral, com 60 (38,2%) contra 32 (20,4%) do sexo feminino, e 42 (26,8%) contra 23 (14,6%) do sexo masculino.

- **Idade**

Com a análise da tabela 4.2, verifica-se a ligeira prevalência de participantes com idade inferior a 30 anos (44,6%), seguida pelo grupo de participantes na faixa etária entre 31 e 50 anos de idade (42%).

Tabela 4.2: Distribuição da amostra segundo a idade segmentado entre participantes que declaram ter sofrido assédio moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.

Idade	f	%	Engoliu sapo	%	Não engoliu sapo	%
Até 30 anos	70	44,6	38	24,2	32	20,4
De 31 a 50 anos	67	42,7	49	31,2	18	11,5
Mais de 51 anos	20	12,7	15	9,5	5	3,2
Total	157	100	102		55	

Apesar do número de inquiridos destes dois grupos ser semelhante, os participantes na faixa etária entre os 31 e os 50 anos apresentam uma proporção maior de pessoas que declaram ter sofrido de assédio moral em relação aos participantes com idade inferior a 30 anos.

- **Experiência Profissional**

Na tabela 4.3 verifica-se a distribuição demográfica dos inquiridos relativamente aos seus anos de experiência profissional, na qual mais de metade dos participantes (53,5%) está inserida no mercado de trabalho num período inferior a 10 anos.

Tabela 4.3: Distribuição da amostra segundo a experiência profissional segmentado entre participantes que declaram ter sofrido assédio moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.

Idade	f	%	Engoliu sapo	%	Não engoliu sapo	%
Até 10 anos	84	53,5	48	30,6	36	22,9
De 11 a 25 anos	44	28	33	21	11	7
Mais de 26 anos	29	18,5	21	13,4	8	5,1
Total	157	100	102		55	

4.3 ANÁLISE DOS DADOS CONSIDERANDO OS QUATRO FACTORES DOS VALORES RELACIONADOS COM O TRABALHO

Como já referimos anteriormente, os 45 itens que compõem a Escala de Valores Relativos ao Trabalho são agrupados em quatro factores: (i) a Estabilidade, (ii) a Realização, (iii) as Relações Pessoais e (iv) o Prestígio (Porto & Tamayo, 2003; 2008). A utilização deste questionário permite avaliar a estabilidade dos valores, ou seja, se ocorreram alterações ao nível da importância atribuída a cada factor.

O teste *t-student* para comparação de duas médias (design intra-sujeitos) (tabela 4.4) demonstra alterações significativas na importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes, sendo o factor “Estabilidade” o que apresenta a maior diferença.

Verifica-se igualmente a alteração da hierarquia da importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho. No início da carreira o factor “Realização” apresenta-se no topo da hierarquia, enquanto no momento actual esse lugar é ocupado pelo factor “Estabilidade”.

Tabela 4.4: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira.

Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	157	3,83	1º	4,20	2º	0,000
Relações sociais	157	3,58	3º	3,73	3º	0,000
Prestígio	157	2,56	4º	2,79	4º	0,000
Estabilidade	157	3,65	2º	4,22	1º	0,000

De seguida aplicou-se um teste *t-student* para comparação de médias (design entre-sujeitos), dividindo-se a amostra entre participantes que declaram ter sofrido assédio

moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral, de forma a identificar se este fenómeno exerce ou não alguma influência na importância atribuída aos factores relativos aos valores do trabalho.

Verificou-se que apesar de todos os factores sofrerem alterações significativas na sua importância atribuída, os participantes que declaram ter sofrido assédio moral (tabela 4.5) mantêm o factor de “Realização” como o mais importante, apesar do crescimento significativo da importância atribuída ao factor “Estabilidade”, que sobe para a segunda posição, provocando a descida do factor “Relações Sociais” para a terceira posição.

Tabela 4.5: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes que declaram ter sofrido assédio moral.

ENGOLIU SAPOS						
Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	102	3,85	1º	4,21	1º	0,000
Relações sociais	102	3,60	2º	3,78	3º	0,000
Prestígio	102	2,51	4º	2,74	4º	0,000
Estabilidade	102	3,59	3º	4,17	2º	0,000

Os participantes que declaram não ter sofrido assédio moral (tabela 4.6), no início da carreira atribuem maior importância ao factor “Realização”, seguido pelo factor “Estabilidade”, enquanto no momento actual observa-se posições inversas.

Tabela 4.6: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.

NÃO ENGOLIU SAPOS						
Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	55	3,79	1º	4,18	2º	0,000
Relações sociais	55	3,53	3º	3,65	3º	0,000
Prestígio	55	2,64	4º	2,87	4º	0,000
Estabilidade	55	3,76	2º	4,30	1º	0,000

Ao comparar os resultados apresentados nas tabelas 4.5 e 4.6, verifica-se que todos os factores relacionados com os valores do trabalho aumentam a sua importância atribuída entre o início da carreira e o momento actual, alterando a organização da sua hierarquia.

No início da carreira tanto os participantes que declaram ter sofrido assédio moral como os participantes que declaram não ter sofrido assédio moral apresentam o factor “Realização” como o mais importante. No entanto, no momento actual enquanto os participantes que declaram ter sofrido assédio moral mantêm este factor no topo da hierarquia, os

participantes que declaram não ter sofrido assédio moral estabelecem o factor “Estabilidade” como o mais importante, passando o factor “Realização” para segundo lugar.

Por outro lado, os participantes que declaram ter sofrido assédio moral registam alterações na hierarquia em relação à segunda e à terceira posição da tabela, onde o factor “Relações Sociais” no início da carreira apresenta-se na segunda posição seguido pelo factor “Estabilidade” na terceira, enquanto no momento actual verifica-se a ordem inversa. Observa-se de igual modo que o factor “Relações Sociais” para os participantes que declaram não ter sofrido assédio moral mantém sempre o terceiro lugar na hierarquia dos factores relacionados com o trabalho.

Posteriormente estabeleceu-se a comparação entre estes dois grupos inserindo a variável “experiência profissional”, de modo a comprovar-se se existem diferenças na organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho tendo em conta os anos de serviço e se o fenómeno do assédio moral exerce alguma influência na sua organização.

Dessa forma, as tabelas 4.7 e 4.8 demonstram a estabilidade da hierarquia dos factores relacionados com o trabalho agrupando os participantes tendo em conta os seus anos de serviço.

Tabela 4.7: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos de carreira.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL INFERIOR A 20 ANOS						
Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	108	3,80	1°	4,22	2°	0,000
Relações sociais	108	3,56	3°	3,73	3°	0,000
Prestígio	108	2,59	4°	2,84	4°	0,000
Estabilidade	108	3,63	2°	4,24	1°	0,000

Como se pode observar na tabela 4.7, o grupo de participantes com experiência profissional inferior a 20 anos de carreira apresenta alterações significativas na importância atribuída aos factores relacionados com os valores do trabalho entre o início da carreira e o momento actual, verificando-se, inclusivamente, alterações na sua organização, nomeadamente a substituição do factor “Realização” pelo factor “Estabilidade” no topo da hierarquia.

Por seu lado os participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos (tabela 4.8) apresentam alterações significativas em todos os factores menos o referente a “Relações Sociais”, sem que, no entanto, se verifiquem alterações na ordem hierárquica dos factores entre o início da carreira e o momento actual.

Tabela 4.8: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos de carreira.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL IGUAL OU SUPERIOR A 20 ANOS						
Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	49	3,90	1º	4,16	1º	0,021
Relações sociais	49	3,62	3º	3,76	3º	0,075
Prestígio	49	2,49	4º	2,67	4º	0,028
Estabilidade	49	3,71	2º	4,15	2º	0,000

De forma a verificar a possível influência do assédio moral na estabilidade da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho, aplicou-se o teste *t-student* para comparação de médias tendo em conta a experiência profissional dos participantes e a sua experiência com este fenómeno.

Desse modo, na tabela 4.9 apresentam-se os resultados dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos que declaram ter sofrido assédio moral onde se verifica que a importância atribuída aos factores relacionados com os valores do trabalho alterou-se significativamente, observando-se igualmente alterações na hierarquia.

Tabela 4.9: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos de carreira que declaram ter sofrido assédio moral.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL INFERIOR A 20 ANOS QUE ENGOLIU SAPO						
Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	67	3,83	1º	4,22	1º	0,000
Relações sociais	67	3,58	2º	3,75	3º	0,001
Prestígio	67	2,55	4º	2,78	4º	0,000
Estabilidade	67	3,54	3º	4,19	2º	0,000

No início da carreira, este grupo de participantes atribui maior importância ao factor “Realização”, seguido do factor “Relações sociais”. No entanto no momento actual, apesar de no topo da hierarquia não se verificarem alterações, na segunda posição observa-se a ascensão do factor “Estabilidade” em detrimento do factor “Relações Sociais”.

Por seu lado, os participantes com experiência profissional inferior a vinte anos que declaram não ter sofrido assédio moral (tabela 4.10) não apresentam qualquer modificação na sua hierarquia entre o início da carreira e o momento actual, apesar de todos os factores apresentarem alterações significativas na sua importância atribuída.

Tabela 4.10: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos de carreira que declaram não ter sofrido assédio moral.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL INFERIOR A 20 ANOS QUE NÃO ENGOLIU SAPO						
Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	41	3,75	2°	4,20	2°	0,000
Relações sociais	41	3,52	3°	3,68	3°	0,003
Prestígio	41	2,65	4°	2,95	4°	0,000
Estabilidade	41	3,78	1°	4,34	1°	0,000

Os participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos de carreira que declaram ter sofrido assédio moral (tabela 4.11) apresentam alterações significativas na importância atribuída aos factores “Prestígio” e “Estabilidade”, no entanto a sua ordem hierárquica não sofre alterações entre o início da carreira e o momento actual.

Tabela 4.11: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos de carreira que declaram ter sofrido assédio moral.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL IGUAL OU SUPERIOR A 20 ANOS QUE ENGOLIU SAPO						
Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	35	3,89	1°	4,17	1°	0,052
Relações sociais	35	3,65	3°	3,82	3°	0,063
Prestígio	35	2,44	4°	2,68	4°	0,026
Estabilidade	35	3,71	2°	4,13	2°	0,000

Na tabela 4.12 apresentam-se os resultados dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos de carreira que declaram não ter sofrido assédio moral, na qual se verifica que apenas o factor “Estabilidade” sofre alterações significativas na sua importância atribuída. Desse modo, enquanto no início da carreira os participantes atribuem maior importância ao factor “Realização”, no momento actual os inquiridos consideram a “Estabilidade” mais importante, passando a “Realização” para a segunda posição.

Tabela 4.12: Importância atribuída aos factores referentes aos valores do trabalho ao longo da carreira dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos de carreira que declaram não ter sofrido assédio moral.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL IGUAL OU SUPERIOR A 20 ANOS QUE NÃO ENGOLIU SAPO						
Factor	N	Início Carreira \bar{x}	Posição	Actualmente \bar{x}	Posição	Sig.
Realização	14	3,93	1º	4,12	2º	0,203
Relações sociais	14	3,54	3º	3,57	3º	0,833
Prestígio	14	2,62	4º	2,65	4º	0,749
Estabilidade	14	3,71	2º	4,20	1º	0,004

O factor “Realização” apresenta em geral um lugar de destaque na importância que os participantes lhe atribuem no início da carreira, apresentando-se sempre na primeira posição excepto na tabela referente aos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos que declaram não ter sofrido assédio moral, na qual surge na segunda posição. No entanto, no momento actual este factor surge com alguma frequência na segunda posição, apesar de maioritariamente manter o primeiro lugar.

Por seu lado, o factor “Estabilidade” apresenta constantemente o aumento mais significativo da sua importância atribuída, apesar de nalgumas situações este não ser suficiente para o colocar no topo da hierarquia. No entanto, na maioria das tabelas verifica-se a ascensão deste factor, seja da terceira para a segunda posição, ou do segundo para o primeiro lugar.

O factor “Relações Sociais” aparece algumas vezes na segunda posição no início da carreira, no entanto surge com maior frequência em terceiro lugar, enquanto no que se refere à sua importância atribuída no momento actual, os participantes indicam-no sempre na terceira posição. Por seu lado, o factor “Prestígio” surge como o único que nunca altera a sua posição, permanecendo constantemente na quarta posição, seja no início da carreira ou no momento actual.

Dessa forma verifica-se que o fenómeno do assédio moral não exerce influência na importância atribuída aos factores relacionados com o trabalho propostos por Porto e Tamayo (2003) – Realização, Relações Sociais, Estabilidade e Prestígio – uma vez que no período entre o início da carreira e o momento actual a importância atribuída a cada factor apresenta alterações significativas tanto pelos participantes que declaram ter sofrido assédio moral como pelos que declaram não ter sofrido assédio moral.

4.4 ANÁLISE DOS DADOS CONSIDERANDO OS VALORES DO TRABALHO

Assim recorreu-se ao teste *t-student* (design entre-sujeitos) para a análise individual dos 45 itens propostos por Porto e Tamayo (2003), verificando as alterações na sua estabilidade entre o início da carreira e o momento actual e comparando os resultados entre os participantes que declaram ter engolido sapo e os que declaram não ter engolido sapo.

Como se verifica na tabela 4.13, nove dos quarenta e cinco itens presentes na escala (20%) apresentam diferenças entre os dois grupos, cinco correspondendo ao factor “Relações Sociais” – os pares 03/48, 20/65, 23/68, 36/81 e 45/90 – três referentes a “Prestígio” – os pares 27/72, 31/76 e 42/87 – e um a “Realização” – o par 04/48.

Tabela 4.13: Percepção de mudança da importância atribuída aos valores do trabalho ao longo da carreira entre os indivíduos que declararam ter sofrido assédio moral e aqueles que declararam não ter sofrido assédio moral.

PAR	ENGOLIU SAPOS				NÃO ENGOLIU SAPOS			
	N	M INÍCIO	M ACTUAL	Sig.	N	M. INÍCIO	M. ACTUAL	Sig.
01/46	102	3,29	4,15	0,000	55	3,55	4,31	0,000
02/47	102	3,63	4,35	0,000	55	3,78	4,40	0,000
03/48	102	3,43	3,74	0,003	55	3,33	3,44	0,293
04/49	102	3,99	4,19	0,082	55	3,96	4,42	0,000
05/50	102	4,01	4,33	0,001	55	3,87	4,33	0,000
06/51	102	2,72	2,96	0,008	55	2,75	3,09	0,006
07/52	102	3,78	4,17	0,000	55	3,65	4,04	0,002
08/53	102	3,44	4,14	0,000	55	3,60	4,22	0,000
09/54	102	3,92	4,58	0,000	55	4,13	4,67	0,000
10/55	102	4,05	4,41	0,001	55	3,84	4,22	0,002
11/56	102	3,43	3,51	0,312	55	3,27	3,31	0,766
12/57	102	4,07	4,33	0,004	55	4,07	4,33	0,015
13/58	102	3,84	4,11	0,007	55	3,76	4,27	0,000
14/59	102	3,97	4,35	0,000	55	3,82	4,31	0,001
15/60	102	1,39	1,44	0,277	55	1,64	1,58	0,472
16/61	102	3,99	4,35	0,001	55	3,89	4,35	0,001
17/62	102	2,91	3,41	0,000	55	3,13	3,62	0,000
18/63	102	3,59	4,00	0,000	55	3,69	4,25	0,000
19/64	102	3,77	4,07	0,001	55	3,47	3,73	0,015
20/65	102	3,69	3,86	0,026	55	3,65	3,75	0,358
21/66	102	3,61	4,21	0,000	55	3,98	4,42	0,000
22/67	102	3,05	3,31	0,003	55	3,22	3,45	0,018
23/68	102	4,02	4,23	0,003	55	4,07	4,15	0,350
24/69	102	3,91	4,13	0,026	55	3,75	4,09	0,005
25/70	102	2,12	2,63	0,000	55	2,29	2,71	0,000
26/71	102	3,55	3,56	0,880	55	3,49	3,62	0,226
27/72	102	2,13	2,22	0,140	55	2,36	2,56	0,015
28/73	102	3,23	3,43	0,006	55	3,22	3,38	0,019
29/74	102	3,51	3,83	0,000	55	3,24	3,55	0,002
30/75	102	3,93	4,32	0,000	55	3,96	4,22	0,009
31/76	102	2,90	3,18	0,001	55	3,02	3,20	0,058
32/77	102	3,12	2,89	0,052	55	3,02	2,76	0,065
33/78	102	1,74	1,73	0,874	55	1,85	1,82	0,642
34/79	102	2,34	2,49	0,031	55	2,44	2,64	0,004
35/80	102	3,52	4,24	0,000	55	3,91	4,53	0,000
36/81	102	3,68	3,82	0,025	55	3,51	3,64	0,164
37/82	102	3,43	3,69	0,002	55	3,49	3,73	0,027
38/83	102	3,76	4,00	0,002	55	3,58	3,95	0,001
39/84	102	3,97	4,28	0,001	55	4,00	4,29	0,008
40/85	102	3,40	3,77	0,000	55	3,38	3,60	0,022
41/86	102	3,89	4,32	0,000	55	3,93	4,36	0,000
42/87	102	2,56	2,81	0,003	55	2,80	3,00	0,101
43/88	102	3,77	4,18	0,000	55	3,80	4,24	0,000
44/89	102	3,53	3,86	0,001	55	3,42	3,67	0,007
45/90	102	3,85	4,19	0,000	55	3,89	4,09	0,094

Como se verifica no quadro 4.1, todos os itens correspondentes ao factor “Relações Sociais” apresentam alterações significativas no grupo de participantes que declaram ter engolido sapo, enquanto no outro grupo a sua importância atribuída não aumenta

significativamente. O item relativo ao factor “Realização”, pelo contrário, surge com aumentos significativos no grupo de participantes que declara não ter sofrido assédio moral, enquanto no outro grupo não se verificam alterações significativas. Os três itens restantes, pertencentes ao factor “Prestígio”, revelam que dois apresentam aumentos significativos no grupo de participantes que declaram ter sofrido assédio moral, enquanto no outro verifica-se o oposto.

Quadro 4.1: Valores do trabalho cuja importância atribuída no início e no momento actual da carreira foi diferente entre quem declarou ter sofrido assédio moral e quem declarou não ter sofrido assédio moral.

		ENGOLIU SAPOS	NÃO ENGOLIU SAPOS
VALOR	FACTOR	IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA AO FACTOR	IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA AO FACTOR
Par 03/48: Combater injustiças sociais	Relações sociais	Aumenta	Não altera
Par 04/49: Realização profissional	Realização	Não altera	Aumenta
Par 20/65: Auxiliar colegas de trabalho	Relações sociais	Aumenta	Não altera
Par 23/68: Bom relacionamento com os colegas de trabalho	Relações sociais	Aumenta	Não altera
Par 27/72: Competir com os colegas de trabalho para alcançar as minhas metas profissionais	Prestígio	Não altera	Aumenta
Par 31/76: Ter superioridade baseada no êxito do meu trabalho	Prestígio	Aumenta	Não altera
Par 36/81: Ajudar os outros	Relações sociais	Aumenta	Não altera
Par 42/87: Obter posição de destaque	Prestígio	Aumenta	Não altera
Par 45/90: Colaborar com os colegas de trabalho para alcançar as metas de trabalho em grupo	Relações sociais	Aumenta	Não altera

4.5 AVALIAÇÃO QUALITATIVA

No questionário foram colocadas três perguntas de resposta aberta onde se aborda o assédio moral no local de trabalho, nomeadamente o fenómeno quotidianamente denominado “Engolir Sapos”, apresentadas em seguida:

- Na vida profissional, é comum a utilização da expressão “engolir sapos”. Qual é o significado que lhe atribui?
- Durante a sua vida profissional, alguma vez se viu obrigado, por algum superior seu, a agir ou a tomar decisões com que não concordava? Seria capaz de descrever essa situação, sem mencionar nomes de pessoas ou empresas?
- De que forma essa situação, ou outra semelhante, o/a afectou?

Para avaliar a informação recolhida empregou-se a metodologia Análise de Conteúdo. Assim, após a leitura das respostas foram estabelecidas as seguintes macro-categorias:

- 1) Predisposição para a acção (de engolir sapo)
- 2) Agente provocador
- 3) Quem é a vítima
- 4) Tipos de situações
- 5) Exemplos de situações
- 6) Como a vítima reage
- 7) O que a vítima sente
- 8) Como a vítima assimila
- 9) Consequências
- 10) A razão para a vítima engolir o sapo

Tratando-se de questões abertas, os participantes forneceram mais informação que a solicitada, pelo que a maioria das macro-categorias indicadas surgiram através da informação recolhida de menções espontâneas.

Com a primeira questão os participantes descrevem qual o seu entendimento da expressão “engolir sapo” e qual a sua percepção do fenómeno, mencionando igualmente outros aspectos que complementam informação das dez macro-categorias estabelecidas.

Na segunda questão solicita-se que os participantes descrevam um caso desencadeado por um superior hierárquico, mas como se abordará posteriormente neste trabalho, nas respostas surgiram variados agentes provocadores, o que permitiu a identificação da

vítima. Desta questão recolheu-se igualmente informação sobre o tipo e exemplos de situações.

Na terceira e última questão pede-se que os inquiridos revelem o modo como a situação descrita anteriormente os afectou, pelo que são reveladas as consequências do fenómeno, o modo como a vítima o assimilou e como reagiu.

Das dez macro-categorias indicadas apenas três correspondem a informação directamente solicitada nas questões, sendo elas (i) consequências do fenómeno, (ii) tipos de situação, e (iii) exemplos de situação.

As restantes sete surgem a partir de dados recolhidos através das menções espontâneas dos participantes, como a identidade do agente provocador e da vítima, presente na maioria das respostas. Os participantes mencionam igualmente o que sentiram e como reagiram perante a situação, apresentando a razão para a acataram e o modo como assimilaram o fenómeno.

Com a análise das respostas é possível compreender a forma como os inquiridos percebem o fenómeno, quer do ponto de vista das vítimas, que viveram a experiência e descrevem os diversos factores associados, quer do ponto de vista de terceiros que assistiram ao fenómeno.

De seguida apresenta-se cada macro-categoria individualmente, cada qual expondo aspectos que compõem o assédio moral no local de trabalho, concluindo-se com o resumo dos dados obtidos através desta metodologia.

4.5.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DAS MACRO-CATEGORIAS

4.5.1.1 Predisposição para a Acção (de engolir sapo)

Considera-se predisposição como aptidão, tendência ou disposição natural para algo (Lello & Lello, 1983b). As respostas apresentadas pelos participantes mencionam espontaneamente a sua predisposição para a acção de “engolir sapos” avaliando-se a forma como descrevem o que entendem por este fenómeno.

Vilela (1999) descreve que conforme o valor semântico da frase, os verbos utilizados podem expressar o valor deôntico (exprime obrigação) e o valor epistémico (remete a probabilidade e incerteza relativamente ao futuro).

Uma das categorias emergentes baseia-se no valor deôntico das respostas, que inclui frequentemente as expressões “ter de” e “ter que”. Segundo Lello e Lello (1983b), o verbo *ter* em conjunto com as preposições *de* e *que* traduz-se por “ser obrigado a”, enquanto Vilela (1999) considera que exprime “necessidade”.

Os participantes consideram que o acto de “engolir o sapo” é a sua única opção, não existindo outra alternativa, seja para poder manter o seu emprego seja por considerar ser esse o seu dever, como se pode observar nas seguintes citações:

“Ter que aceitar observações, procedimentos, normas com as quais não concordo por saber que estão erradas, mas não estar em posição de alterar a situação.”

“O facto da pessoa ter de ouvir e aceitar atitudes que vão contra o que acha aceitável, mas que acaba por se calar e aceitar a situação sem se manifestar”.

Outra categoria presente é de valor epistémico, relacionado com o conhecimento. Nas respostas obtidas encontrou-se os verbos “saber”, “escolher” e “ponderar”, que segundo Lello e Lello (1983a e 1983b) significam “conhecimento”, “preferir” e “pesar no espírito, apreciar maduramente, reflectir, pensar”, respectivamente.

Através da utilização destes verbos percebemos que para alguns participantes a acção de “engolir sapo” envolve uma tomada de decisão na qual opta-se pela melhor solução, tal como se verifica nas citações seguintes:

“Para mim é saber aguentar o silêncio para não dar a resposta que a pessoa deveria ouvir...”

“Diante de situações difíceis com a equipa de trabalho, não responder às provocações, manter sempre acima das provocações, escolhendo o momento certo para agir.”

“Apesar de ser meu chefe não quer dizer que tenha razão em tudo, mas, se verificar que é melhor para o meu desenvolvimento para o meu trabalho, sim mas ponderando bem os prós e contras.”

Ao comparar-se as respostas obtidas nas duas categorias verifica-se que a predisposição de “engolir sapos” varia: numa os inquiridos consideram a acção de engolir sapos como um dever que tem de cumprir, predispondo-se assim a engolir o sapo sem antes analisar outras alternativas; Enquanto na outra os participantes reflectem no contexto da situação antes de agirem, demonstrando que decidem engolir o sapo pois consideram ser essa a melhor opção (figura 4.1).

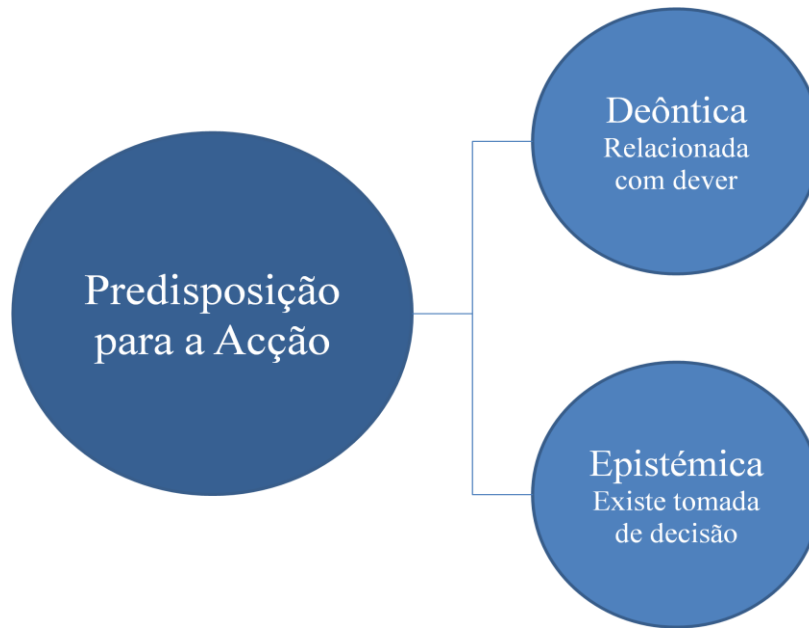


Figura 4.1: Predisposição para a Acção.

4.5.1.2 Agente Provocador

Nos diversos estudos relatados na literatura, as vítimas mencionam os seus agressores como colegas de trabalho, subordinados ou, na sua maioria, superiores hierárquicos. Os participantes ao descreverem a sua experiência incluem a identidade dos agentes provocadores, sendo esta uma macro-categoria que surge de forma espontânea.

A maioria das respostas obtidas menciona as chefias como agente provocador (apêndice C). No entanto, em algumas situações, este refere-se a um cliente, a um sócio ou aos colegas de trabalho da vítima (figura 4.2).

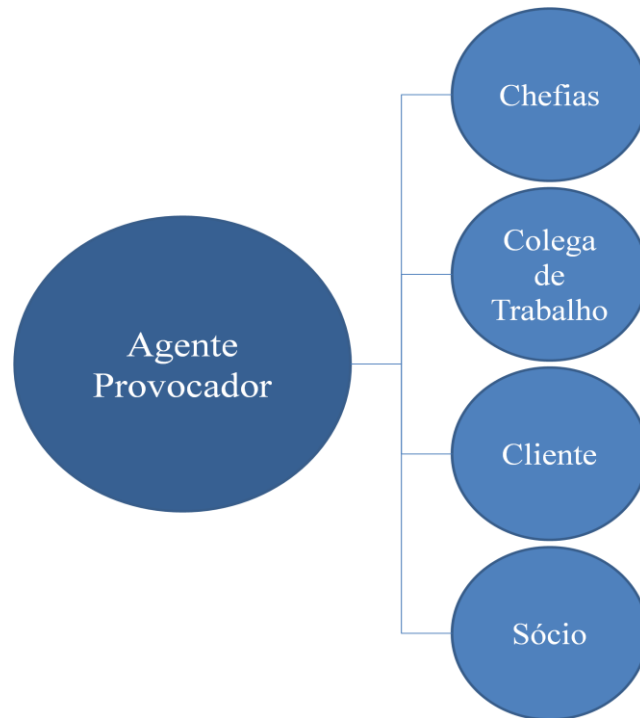


Figura 4.2: Agente Provocador.

Ao avaliar as respostas obtidas, verifica-se que o agente provocador está numa posição de poder em relação à vítima, e apesar de em alguns casos o agente provocador referir-se a um colega de trabalho ou de um sócio, que em teoria tem o mesmo poder que a vítima, esta sente-se impelida a engolir o sapo:

“Numa sociedade para ficar bem com os meus sócios de empresa algumas vezes foram tomadas medidas em prol da sobrevivência da sociedade (empresa)”.

“Fui uma vez obrigada a pedir desculpas por escrito por reagir a uma falta de respeito e complexo de superioridade de uma cliente (...)”.

“Ter que ir entrevistar o meu chefe a mandado do director de departamento, com um guião na mão, com perguntas que eram cruciais para prejudicar uma pessoa.”

“Tendo eu um cargo de Coordenador Pedagógico, eu tive que tomar decisões incorrectas por causa duma DIRECTORA sobre situações de pura ignorância e devido ao seu estatuto e sobre o Budget.”

“Em certas ocasiões, em que é necessário tomar uma decisão rápida já me foi atribuída a liderança...a qual por eu saber que não é bem vista pelos meus colegas que exercem o mesmo cargo e os mesmos anos que eu, não a quis tomar para não ferir susceptibilidades...”

Tal como já se referiu anteriormente neste trabalho, na maioria de casos de assédio moral o agressor encontra-se numa posição de poder em relação à vítima, deixando-a intimidada e sem reacção para se defender, como se verifica nestes casos. Por se tratar de indicações fornecidas por chefias, ou como referido em alguns casos envolvendo clientes, os participantes sentem-se compelidos em segui-las, mesmo que não sejam do seu acordo.

No entanto os agentes provocadores não se restringem em exclusivo a superiores hierárquicos ou a clientes, havendo referências de colegas de trabalho ou de sócios a desempenharem esse papel. Rodrigues (2005) aborda o motivo que compele as vítimas a “engolir sapos” de colegas de trabalho, uma vez que na maioria dos casos o agente provocador encontra-se numa posição de chefia em relação à vítima, o que não se verifica nestes casos.

Nas respostas obtidas onde o agente provocador se identificava como colega de trabalho ou sócio, a vítima declara que “engole o sapo” de forma a manter a harmonia no seu local de trabalho. Por outro lado houve situações onde o agente provocador era descrito como parte de um grupo, pelo que o inquirido não contesta a situação.

4.5.1.3 Quem é a Vítima

Diversos estudos comprovam que, ao longo da carreira, qualquer pessoa é susceptível a sofrer de assédio moral no local de trabalho. Dessa forma, como se verificou nos depoimentos (apêndice M), a maioria dos participantes confirma que na sua vida profissional já se deparou com situações em que teve de “engolir um sapo”.

Tal como se verificou na anterior, a informação para esta macro-categoria surgiu através de menções espontâneas: os participantes ao descreverem os seus casos identificam as vítimas, que não são restritas ao ambiente de trabalho (figura 4.3).

A maioria das respostas aborda o próprio participante como vítima, seja no papel de funcionário isolado, seja pertencente a um grupo de trabalho (apêndice D). No entanto os depoimentos não se restringiram em exclusivo a membros da empresa, uma vez que alguns participantes mencionam os clientes como vítimas destas acções.

Desde os primeiros estudos deste fenómeno ficou claro o seu carácter destrutivo, tal como já se referiu anteriormente neste estudo. Em diversos depoimentos recolhidos os participantes referiram frequentemente o efeito negativo deste fenómeno ao nível da sua credibilidade perante os clientes, ou através da sua competitividade devido à falta de condições dos seus funcionários para realizarem as suas tarefas.

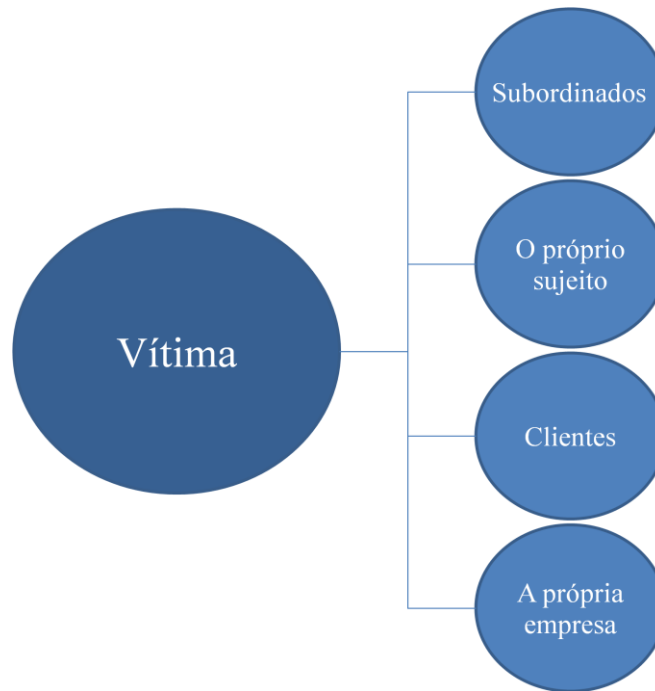


Figura 4.3: Quem é a Vítima.

4.5.1.4 Tipos de Situações

O fenómeno “engolir sapos” apresenta-se em variadas situações. Como tal, numa das questões colocadas aos participantes deste estudo solicitou-se que descrevessem a sua experiência, pelo que esta macro-categoria é respondida de forma directa.

Nos diversos tipos de situação apresentados (figura 4.4), a maioria dos participantes mencionam a realização de tarefas com as quais concordam ou que não se podem exprimir/manifestar (apêndice E). São também mencionadas situações em que os inquiridos agem contra os seus ideais/valores, e ainda situações incómodas ou desconfortáveis.

Em situações em que a vítima não concorda com a tarefa a desempenhar foram descritos os seguintes casos:

“Integrava um órgão de gestão e a meio do percurso tive de aplicar um sistema de normas e legislação do qual discordava.”

“Ter que realizar um projecto de que eu não concordava e não via viabilidade nele.”

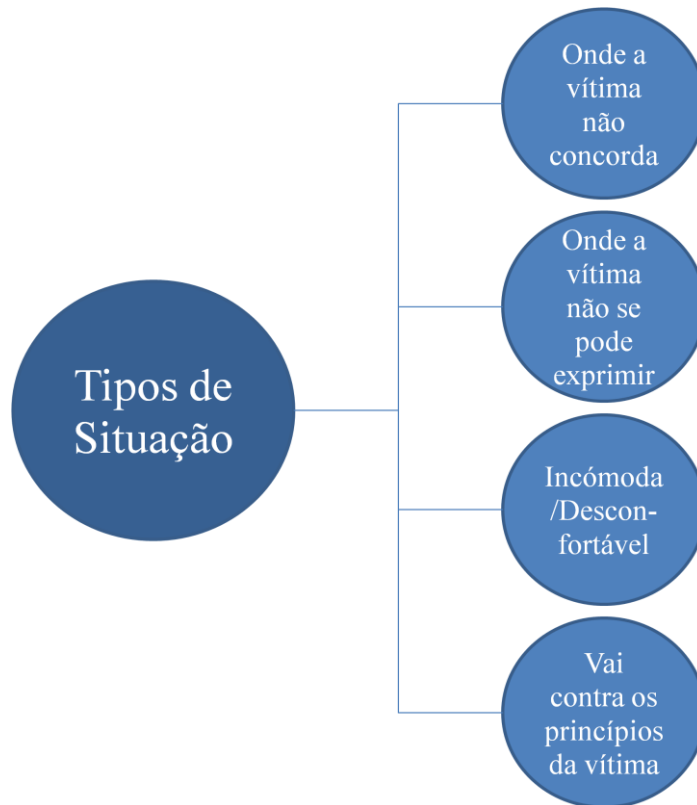


Figura 4.4: Tipos de Situação.

De seguida apresenta-se algumas situações onde a vítima não se pôde exprimir:

“Ter que executar várias funções que não competiam ao empregado e haver uma vez por semana a temível «Reunião de equipa» onde tínhamos que apresentar resultados de uma semana para a outra e onde se era humilhado perante os colegas.”

“O tratamento de falta de respeito dos superiores perante os meus colegas e não poder fazer nada.”

“Sim. Por 3 vezes, mandarem-me ir trabalhar para outros departamentos, sem ser ouvida sobre se seria algo que me agradava.”

“Ser alvo de críticas injustas e não ripostar.”

Os participantes mencionam com alguma frequência situações em que agem contra os seus princípios/ideais/valores:

“Já me vi obrigado a agir contra os meus padrões de trabalho. No qual fui obrigado a efectuar um trabalho com um material danificado (...)”.

“Vender um serviço da empresa sabendo que ele não era exactamente tão bom quanto o fazíamos parecer.”

Existem também algumas referências a situações onde os inquiridos se vêem em situações incômodas ou desconfortáveis:

“Ter que comunicar a um colega que o seu contrato não seria renovado.”

“Recordo uma vez em que tive de «dar» na cabeça de um colega, para o chefe não ficar de mal com ele, pois, eram família.”

4.5.1.5 Exemplos de Situações

Tal como se verifica na anterior, esta macro-categoria emerge directamente das respostas recolhidas, correspondendo a uma das perguntas colocadas no questionário, complementando o tipo de situações com exemplos das mesmas.

Os exemplos recolhidos nos depoimentos referem-se às mais variadas situações ocorridas no ambiente de trabalho, seja relacionado com a gestão, relacionamentos ou com a execução de funções (figura 4.5).

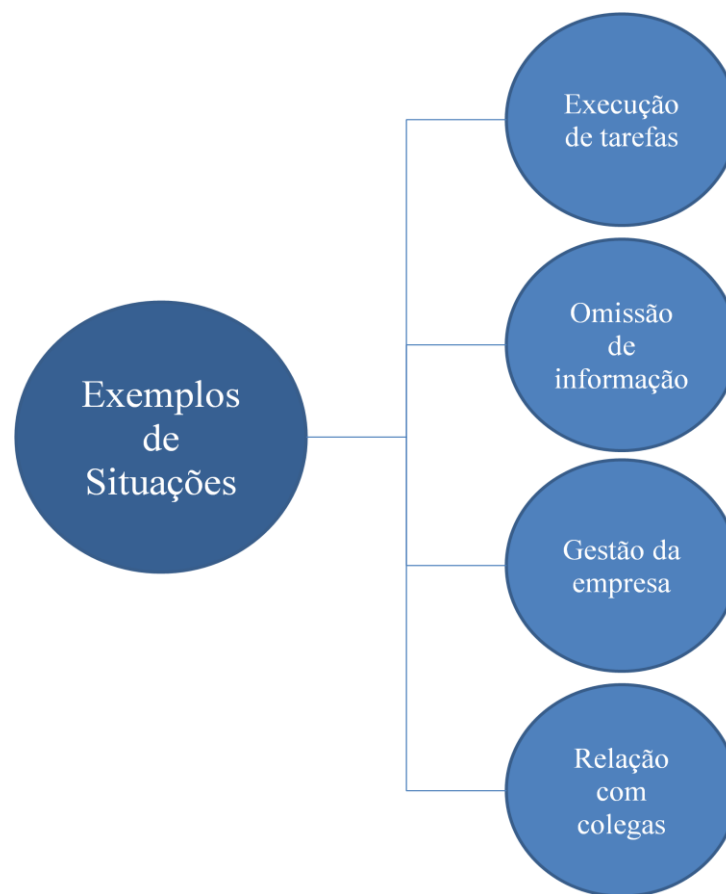


Figura 4.5: Exemplos de Situações.

A maioria dos depoimentos referia situações onde a execução da função do inquirido foi comprometida (apêndice F), demonstrando-se em seguida alguns casos:

“Contratar quem não queria; Não poder despedir quem merecia por interesses superiores da Empresa; a diminuir salários e a obrigar as pessoas a trabalhar mais; A despedir injustamente pessoas para pressionar o cliente a pagar mais pela colocação dessas pessoas em outsourcing; Pressão para desistir de estudar por usufruir do estatuto de trabalhador estudante; Trabalhar horas extra sem retribuição; a não ter férias.”

“Alterar uma avaliação de um aluno porque a direcção do colégio preferia manter o aluno - os pais ameaçaram tirar o aluno do colégio.”

“Ser impedido de publicar uma reportagem sobre os danos nas casas das pessoas provocados por uma grande empresa de transportes, só porque essa empresa tinha semanalmente uma página de propaganda paga, no jornal em que eu, à época, eu era jornalista.”

“O meu patrão chamava-me «nomes» punha-me numa sala a trabalhar onde só havia uma secretária e nada mais, muitas vezes levei de minha casa os materiais que precisava para não ficar lá oito horas a olhar para nada! Não cumprimentava e dizia que não havia trabalho para mim, quando contratou duas pessoas para o departamento onde eu estava anteriormente.”

Relacionada com a execução das tarefas surgiram várias menções onde os inquiridos declaravam que se sentiam coagidos a omitir ou mesmo a enganar os seus clientes:

“Quando estava num projecto financiado pela Comunidade Europeia, em que, de modo a poder receber os subsídios, tínhamos que fechar os olhos a muitas coisas erradas que se passavam, de modo a atingirmos os objectivos e, assim, receber o dinheiro para o projecto.”

“Ter de afirmar perante terceiros a existência de determinados formalidades que não correspondiam à realidade só porque era politicamente correcto.”

“Omitir alguns factos aos clientes.”

São igualmente mencionadas situações que envolvem a gestão da empresa:

“Numa situação onde era necessário tomar uma decisão estratégica relativamente a preços de bilhetes, os meus argumentos não convenceram o meu superior a mudar a sua decisão (...)”.

“Situação de despedimento de pessoas.”

“Sempre que algum trabalhador da empresa de trabalho temporário desejava ver esclarecida uma situação relacionada com aquilo que havia sido combinado com a gerência e que não se estava a aplicar, foi dada a ordem de colocar o trabalhador na rua e não prestar declarações.”

“Alteração dos procedimentos de segurança e higiene.”

No entanto este fenómeno não se refere a aspectos exclusivos ao funcionamento da empresa, pois há descrições onde o relacionamento entre colegas foi afectado:

“Alguém me ter solicitado ajuda por algo que não ocorreu como é habitual e eu ter questionado o chefe sobre se deveria e ele ter dito que não é para fornecer tal ajuda.”

“A avaliação de colegas.”

“Foi-me proibida a possibilidade de almoçar com a minha equipa, pois a gerência tinha medo que comentássemos algo sobre a mesma.”

4.5.1.6 Como a Vítima Reage

Ao descreverem os casos de assédio moral que sofreram, os participantes abordam a forma como reagiram ao serem confrontados com a situação, pelo que esta macro-categoria emerge de menções espontâneas. Através da análise dos verbos utilizados estabelece-se que os participantes apresentam três géneros de reacção (figura 4.6).

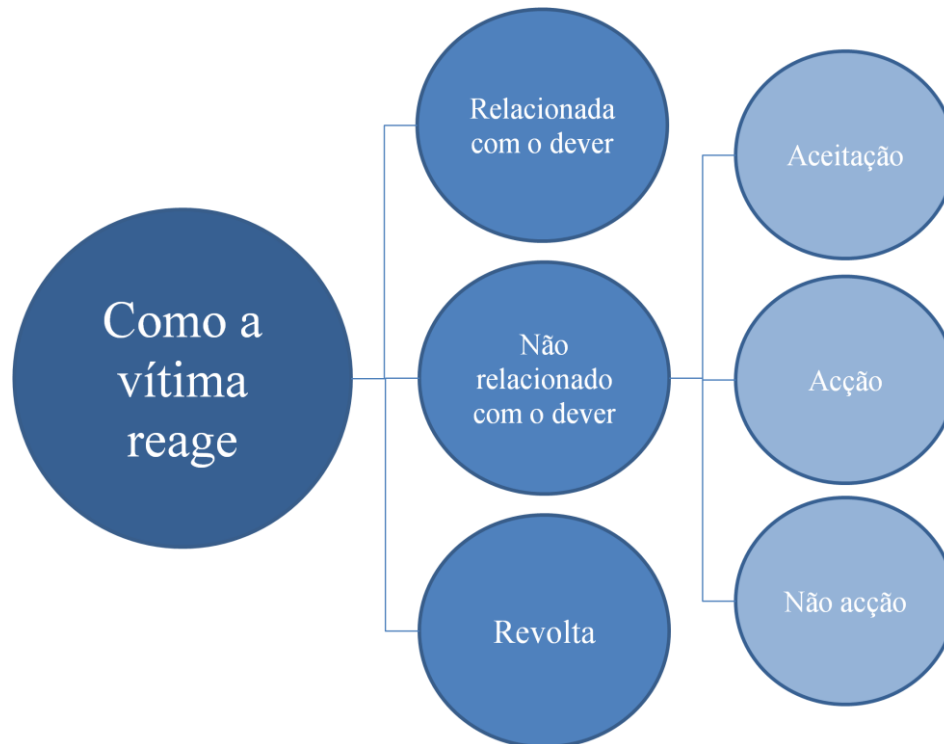


Figura 4.6: Como a Vítima Reagiu.

A maioria dos depoimentos apresenta a reacção do participante como o cumprimento de um dever (apêndice G), pelo que, como referido na macro-categoria referente à predisposição para a acção, a utilização do verbo “ter” em conjunto com as preposições “de” e “que” remetem para a execução de um dever ou uma obrigação, como é possível verificar nos exemplos apresentados:

“Ter de avaliar pessoas acima da média.”

“Ter que realizar um projecto de que eu não concordava e não via viabilidade nele.”

“Infelizmente já tive de agir de acordo com indicações superiores contra aquilo que achava mais acertado.”

Para além desta terminologia, os participantes utilizam outros verbos com valor deontico, como “mandar”, “obedecer” ou “cumprir”, cujo significado é “ordenar, prescrever”, “submeter-se à vontade de outrem e executá-la” e “levar a efeito, observar, executar” (Lello & Lello, 1983a, 1983b) respectivamente:

“O director mandou-me chamar a atenção a um chefe de recepção”.

“Sou disciplinado obedecia mesmo que não concordasse”.

“Sempre cumpro as directivas embora não concorde são as regras do momento, cumpro-as”.

Os depoimentos que mencionam reacções não relacionadas com o dever apresentam verbos que ao apresentarem o modo como o participante se comportou perante a situação,

não estão inculidos com o sentimento de dever. Essas menções utilizam verbos que indicam a “aceitação”, “acção” e “não acção”.

A “aceitação” surge através da utilização de verbos como “aceitar”, “aguentar”, “aturar” e “compactuar”, que significam “admitir, aprovar”, “resignar-se, conformar-se com a adversidade”, “sofrer com resignação, suportar, aguentar” (Lello & Lello, 1983a) e “pactuar juntamente com outrem” (Porto Editora, s.d.) respectivamente:

“Aceitar opiniões diferentes, mesmo que sejam contra os nossos princípios”.

“Aguentar comentários menos positivos”.

“Aturar os «caprichos» do chefe.”

“Compactuar com situações de incumprimento de trabalho.”

O próprio termo “reacção” remete para a execução de uma acção em resposta a outra, pelo que os depoimentos frequentemente mencionam quais as acções que foram realizadas. No entanto, ao contrário do que acontece nas respostas de reacção relacionada com o dever, com estas os inquiridos apenas indicam o que fizeram, sem mencionar sentimentos de obrigação ou pressão. Foram utilizados diversos verbos indicativos de acção, pelo que se apresenta algumas:

“Fazer trabalhos para outras pessoas apresentarem”.

“Dar respostas a clientes contrárias às minhas convicções ou contrárias àquilo que acredito ser o caminho a seguir pela empresa.”

“Mandar pessoas fazerem determinadas trabalhos sem terem preparação para tal”.

“Desenvolvi projectos sob a direcção de superiores com os quais não concordava plenamente”.

Com menor frequência foram mencionadas reacções indicativas de “não acção”, como “omitir”, que significa “preferir, deixar de fazer ou dizer”, e “calar”, que se traduz por “não dizer, ocultar” (Lello & Lello, 1983a, 1983b):

“Omitir a total verdade perante um cliente no que concerne à empresa ou produto”.

“Calarmo-nos em vez de responder e perder o controlo”.

No entanto nem todos os depoimentos mencionam a execução da tarefa. Alguns participantes relatam que quando confrontados com a realização de acções com que discordavam reagiram com revolta, recusando-se a tal:

“Sempre me recusei a tomar atitudes com que não concordava”.

“Quando fui confrontava com situações dessas com alguma gravidade despedi-me.”

“Sempre que essa necessidade se colocava, saí.”

4.5.1.7 O que a Vítima Sente

Perante o assédio moral as vítimas sentem uma variedade de sensações e emoções que afectam a forma como este fenómeno é percebido, e consequentemente, influencia o impacto na sua vida.

Esta macro-categoria surge em menções espontâneas na qual os participantes descrevem um leque abrangente, desde sensação de impotência a aceitação e indiferença, havendo quem considere este fenómeno como implícito ao ambiente de trabalho (apêndice H), como se demonstra na figura 4.7.

Quando confrontados com a situação, alguns participantes relataram sentimentos depreciativos como humilhação ou desrespeito:

“Senti-me humilhada.”

“Sentimento de desrespeito pelas minhas decisões e por todo o trabalho de avaliação séria.”

“Senti-me desvalorizado.”

“Senti-me usada pelo director.”

Em alguns depoimentos os inquiridos descrevem sentimentos de tristeza e desmotivação:

“Fiquei triste por andar a perder tempo”.

“Fiquei infeliz”.

“Desmotivou-me bastante!!”

Houve outros que se sentiram impotentes e incomodados:

“Deixam-me desconfortável.”

“Senti-me impotente.”

“Fiquei naturalmente incomodado com a situação”.

Por outro lado houve participantes que se sentiram irritados, frustrados e revoltados com a situação:

“Irritou-me porque fui obrigada a fazer um trabalho que eu sabia que estava mal feito.”

“Frustrado por ver vilipendiada a missão de jornalista como denunciante das situações de injustiça.”

“A revolta e frustração constante no local de trabalho.”

“Fiquei revoltada comigo mesma”.

Alguns inquiridos demonstraram indiferença:

“Sempre encarei como «ossos do ofício» quando se está numa posição de não chefia.”

“Fui aprendendo com as situações e hoje já não me revolto nem me enervo com isso.”



Figura 4.7: O que a Vítima Sentiu.

Enquanto outros demonstraram aceitação:

“Aprendi a aceitar e a gerir de forma mais pacífica tais situações, sendo que hoje em dia tais casos já são a norma e não a excepção à norma.”

“Não afectou em nada, no trabalho considero que devemos aceitar as decisões superiores”.

4.5.1.8 Como a Vítima Assimila

Para além de se compreender como os participantes percebem o fenómeno “engolir sapos”, através das suas respostas verifica-se menções sobre como quem o vivenciou

assimila o fenômeno. Tal como ocorre com macro-categorias anteriores, esta surge através das menções espontâneas dos inquiridos ao descreverem a sua experiência.

Em geral os inquiridos consideram o assédio moral como inseparável do mundo laboral, como foi possível observar nas respostas obtidas: “Quem já não passou por essa experiência ao menos uma vez?”. Como tal, as vítimas frequentemente assimilam a sua experiência com resignação (apêndice I), enquanto outras demonstram indiferença, resiliência ou consideram-na como uma forma de crescimento pessoal e profissional (figura 4.8).

Os participantes na sua maioria apresentam-se resignados com a sua experiência, considerando que este fenômeno é inevitável ao longo da sua carreira profissional:

“É um mal que cada vez mais se torna comum nesta sociedade de trabalhos precários, onde, por mais válidas que as pessoas sejam, são sempre tratadas como, perfeitamente, dispensáveis.”

“É o conceito instrumentalista do emprego”.

“Temos que conviver com determinadas situações mesmo que nos desagradem, afinal nem tudo pode ser conforme nós queremos”.

“Não vale a pena argumentar. Não temos poder contra a cadeia de comando.”

“Comer e calar...”

Devido a esse sentimento de inevitabilidade houve quem demonstrasse alguma indiferença perante este fenômeno:

“Apenas encarei como algo que faz parte da vida profissional.”

“Mau dia no escritório”.

“Algo normal na vida profissional e privada.”

Por outro lado há alguns participantes que consideram esse episódio como uma etapa para o seu crescimento tanto a nível pessoal como profissional:

“De um modo geral encaro-as como uma ajuda na evolução de carreira.”

“Faz parte do crescimento.”

“Hoje penso que ter capacidade de engolir sapos faz parte de um crescimento pessoal, social e profissional”.

Com menor frequência surgiram participantes que demonstraram uma atitude resiliente perante este fenômeno:

“É assim que se aprende e que se ganha força para seguir em frente.”



Figura 4.8: Como a Vítima Assimila.

4.5.1.9 Consequências

Para além dos actores e dos comportamentos apresentados, os estudos relativos ao assédio moral no local de trabalho debruçam-se frequentemente nas sequelas deste fenómeno. Como tal, numa das questões colocadas no questionário distribuído pelos participantes solicitou-se a descrição sobre como este fenómeno os afectou, pelo que esta macro-categoria emerge directamente das respostas obtidas

Os depoimentos referem sequelas nas mais variadas áreas, desde problemas em diversos níveis da vida pessoal e profissional da vítima, a participantes a considerar que a experiência teve efeitos positivos ou que não os afectou de forma significativa (figura 4.9).

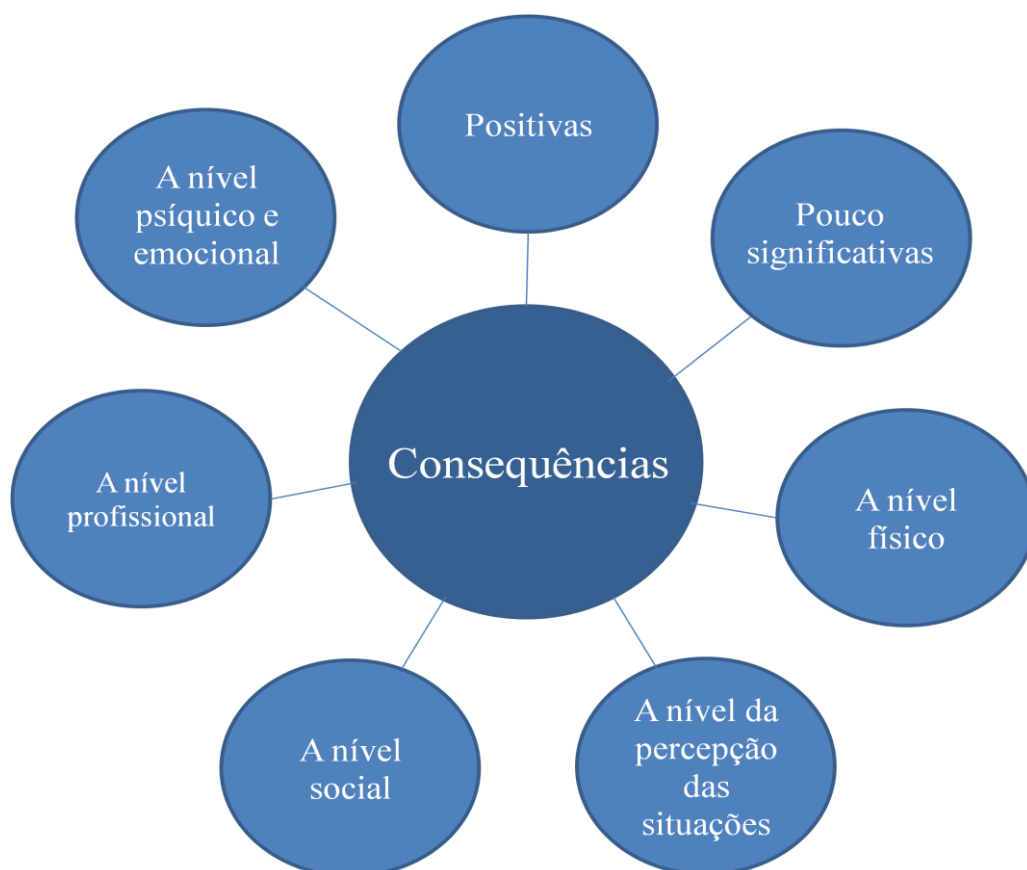


Figura 4.9: Consequências.

As consequências na vida profissional das vítimas são mencionadas com maior frequência (apêndice J). Diversos participantes declaram que, devido à sua experiência, desvincularam-se da empresa onde se encontravam ou pediram reforma, ficaram desmotivados e desinteressados do seu trabalho, sentiram a perda de confiança nos superiores hierárquicos e referem mau ambiente no local de trabalho:

“A situação afectou-me tanto que estou a pedir a reforma com uma enorme «penalização» nos quantitativos da pensão, porque não aguento mais este clima podre.”

“Trabalha-se contrariada, o trabalho não rende, não é estimulante, Mudei de emprego logo que me foi possível.”

“Rescindi o meu contrato.”

“Já não existe o brio profissional e o esforço que «exibia» no início da carreira!”

“Diminuiu o meu sentido de lealdade para com o superior e para com a empresa.”

“Senti perda de credibilidade na empresa onde estava e comecei a desconfiar dos meus superiores hierárquicos”.

Para além das referidas anteriormente, as sequelas a nível psíquico e emocional são frequentemente abordada tanto na literatura como nas respostas obtidas. Os aspectos mais referidos referem-se a sequelas do foro psicológico, como *stress*, depressão e efeitos na auto-estima, e a efeitos a nível emocional:

“Colocar em prática decisões com as quais não concordamos, sendo essas decisões impregnadas de injustiça, causa, no mínimo, desconforto emocional.”

“Prejudicou a minha auto-estima”.

“Afectou profundamente ao nível psicológico, ao ponto de ter tido uma depressão que durou 6 meses.”

“Tive um esgotamento e entrei em depressão.”

As relações sociais da vítima também sofrem alterações devido a este fenómeno.

“Perante os outros e alguns afectados houve algumas pessoas que me deixaram de falar ou fazer amizade.”

“«Aprendi a mentir» e a ver como as pessoas se interessam mais com o que parece e não com a verdade.”

“Com os colegas fiquei mais áspera.”

Alguns participantes referem que devido à sua experiência o seu modo de ver as coisas alterou-se:

“De certa forma fez com que começasse a olhar o mundo de uma maneira menos romântica, mais objectiva e por vezes um pouco menos humanizada.”

“Independentemente da situação é sempre complicado e influencia o modo de ver as coisas.”

“Aprendi a analisar as situações com outros olhos.”

Apesar de se tratar de um fenómeno que implica maioritariamente agressões verbais tanto a nível pessoal como profissional, o assédio moral também provoca sequelas a nível físico nas suas vítimas:

“Emagreci 34 quilos, sofri de desidratação devido a vómitos e diarreia constante, e ao fim de seis meses sem dormir, fui internado para tratamento duma depressão.”

No entanto os depoimentos não se restringiram exclusivamente a sequelas negativas. Houve participantes que consideraram que a sua experiência de “engolir sapos” não o afectou de forma significativa:

“Não afectou, porque consegui arranjar uma alternativa aceitável para a empresa”

“Não teve grandes implicações para o meu trabalho.”

“Pouco, apenas encarei como algo que faz parte da vida profissional.”

Enquanto outros consideram-na uma experiência positiva pois contribuiu para o seu crescimento a nível profissional:

“Afectou-me muito positivamente pois encontrei uma oportunidade espectacular, que é onde estou hoje empregado.”

“Positivamente. Sempre deixei claro neste tipo de situações, que as cumpriria porque assim ditavam as normas, mas que não estava de acordo, expondo claramente o que pensava, o que me levou a ganhar o respeito dos meus superiores.”

“Tirei uma licenciatura e mestrado para que dessa forma me sentisse realizada”.

4.5.1.10 A Razão para a Vítima Engolir o Sapo

As menções espontâneas sobre o motivo pelo que os participantes “engolem o sapo” permitiram o surgimento desta macro-categoria, na qual a maioria dos depoimentos apresenta o cumprimento do seu dever como justificção, enquanto uma minoria sugere questões de conveniência como a sua causa (apêndice L). Na figura 4.10 estão apresentadas as razões pelo que engoliram sapos dadas pelos participantes.



Figura 4.10: A razão para a Vítima Engolir o Sapo.

O motivo principal apresentado pelos inquiridos menciona que é esse o seu dever:

“A hierarquia deve ser respeitada, embora possa ser «criticada» e ser ajudada pelos outros pontos de vista.”

“Não estamos de acordo com a decisão final mas que temos que as acatar porque a chefia assim o quer e decidiu.”

“No trabalho considero que devemos aceitar as decisões superiores”.

Frequentemente os inquiridos realizam as tarefas de modo a manter o seu posto de trabalho, pelo que as realizam mesmo que não sejam do seu acordo:

“Engolir sapos e às vezes fazer o que nos mandam sem nós concordarmos, ou algo que nos prejudique e não podemos abrir a boca para manter o trabalho”.

“Para manter intacto o nosso posto de trabalho e não acabar no desemprego.”

“Temos, muitas vezes, que fazer o que não queremos e acatar decisões com as quais não concordamos, de modo a manter o nosso posto de trabalho.”

“Suportar algumas situações para manter a situação laboral”.

Alguns casos apresentam o receio de sofrer represálias:

“Muitas vezes no nosso trabalho somos obrigados a ficar calados, sem podermos dizer a verdade dos factos nem aquilo que pensamos com medo de represálias.”

“Por vezes temos que engolir sapos, para que não sejamos prejudicados futuramente.”

“Ter de suportar uma determinada situação que em tese seria insuportável, em favor de evitar outra situação pior”.

Em várias situações os participantes mencionam a necessidade de manter um bom ambiente no local de trabalho:

“Criar sempre bom ambiente, independentemente das pessoas que te rodeiam, ver como se não ter visto, para bem de todo grupo”.

“Aceitar opiniões diferentes, mesmo que sejam contra os nossos princípios, no sentido de manter um bom ambiente profissional”.

“Muitas vezes tive que fazer coisas com as quais não concordava, mas superior hierárquico é isso mesmo, obediência sem questionar muito, sobretudo para se viver em harmonia.”

No entanto alguns participantes revelam que “engolem o sapo” para obterem benefícios posteriormente:

“Por vezes é necessário sujeitarmo-nos a um mal menor que surge como a única forma mais eficaz de garantir um bem maior”.

“Sacrifício do orgulho pessoal para obter um benefício mais tarde.”

“Ultrapassar diferenças para se obter um objectivo comum.”

4.5.1.11 Síntese das Macro-Categorias

As perguntas colocadas no questionário preenchido pelos participantes abordam o fenómeno do assédio moral no local de trabalho, nomeadamente os comportamentos quotidianamente designados como “engolir sapos”.

Através das respostas obtidas foi possível estabelecer-se dez macro-categorias referentes a diferentes aspectos deste fenómeno e cuja ocorrência se estende em diversas fases da sua evolução (figura 4.11).

A predisposição para a acção apresenta a tendência dos participantes previamente à ocorrência deste fenómeno, onde se verifica que frequentemente se encara a acção de “engolir sapo” como um dever uma vez que o número de respostas com valor deontico ultrapassa significativamente as de valor epistémico.

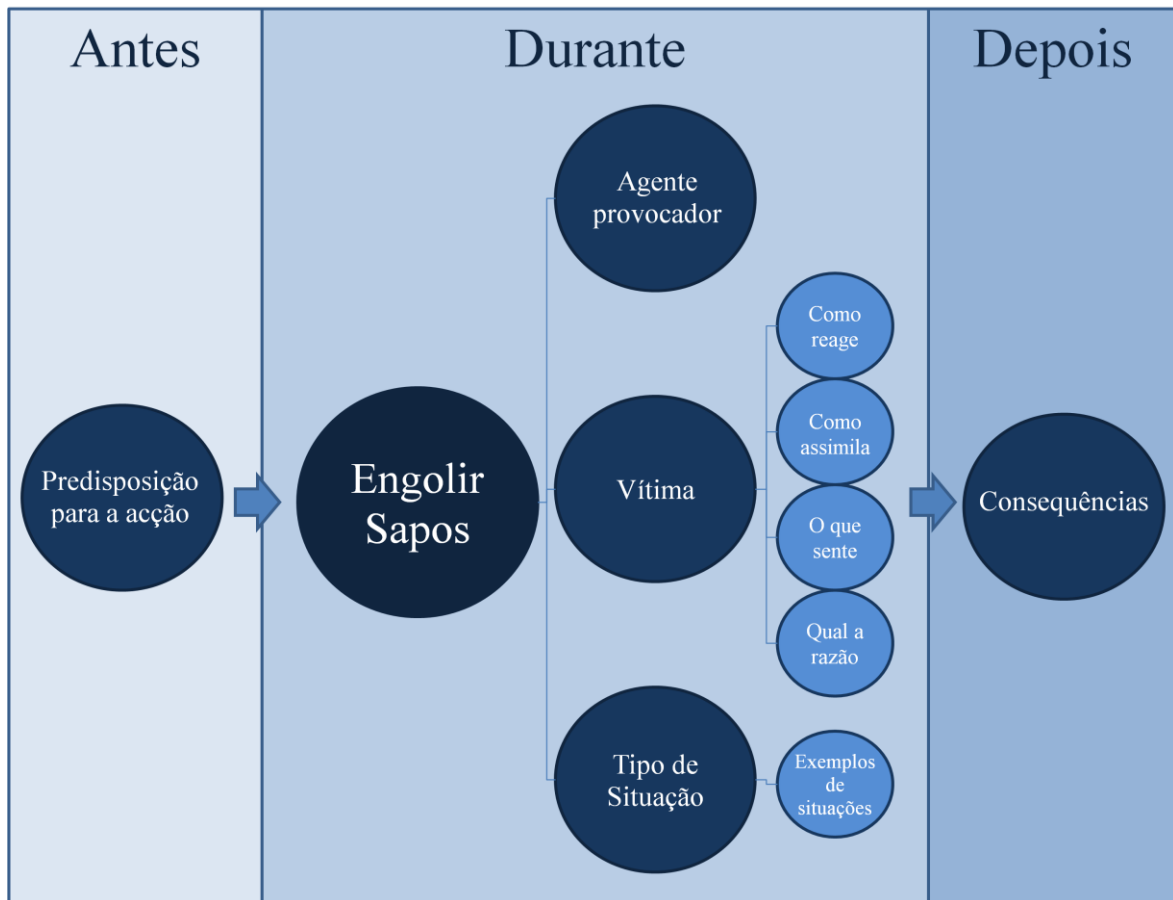


Figura 4.11: Macro-Categorias Ordenadas Segundo a Evolução do Fenómeno.

Para além de informação sobre o contexto e no que consiste, os inquiridos relataram outros aspectos relacionados com os seus protagonistas, nomeadamente a relação entre o agressor e a vítima, o que permite fazer a sua identificação.

Os agentes provocadores não se restringiram exclusivamente a membros pertencentes à empresa, como colegas de trabalho ou superiores hierárquicos, mas também membros externos, como clientes. Da mesma forma a identidade das vítimas também variou entre funcionários e clientes de uma empresa à própria empresa como entidade.

Uma vez que as vítimas relataram os casos a maioria da informação recolhida é do seu ponto de vista, e como tal surgiram macro-categorias referentes às suas reacções, sentimentos, a forma como assimilaram a experiência e qual o motivo para “engoliram o sapo”.

Tratando-se de um assunto abordado directamente nas questões colocadas, houve descrições bastante detalhadas permitindo a emergência das macro-categorias referentes ao tipo e exemplos de situações. Na maioria dos casos os participantes apresentaram casos

onde o tipo de assédio moral sofrido referia-se a situações com que a vítima não concordava, relacionando-se frequentemente à execução da sua função.

Com a análise de conteúdo tornou-se evidente o sentimento de dever incutido neste fenómeno, seja na predisposição dos participantes ou na reacção e percepção das vítimas perante a situação. Tal pode dever-se ao receio demonstrado pela amostra em represálias, seja despedimentos ou na obstrução ao seu crescimento dentro da empresa.

Apesar de alguns participantes revelarem sentimentos e consequências positivas da sua experiência, a maioria apresentou efeitos negativos, tanto ao nível psíquico e emocional, como a nível profissional e social. Tal manifestou-se igualmente na macro-categoria “como a vítima assimilou”, uma vez que em algumas situações foi referida a influência deste fenómeno no processo de crescimento pessoal e profissional, enquanto na maioria dos casos as vítimas já o consideram inerente à sua vida profissional, pelo que surge a resignação e a indiferença.

Com a exposição dos dados recolhidos e analisados pelas metodologias quantitativas e qualitativas são explorados todos os objectivos estabelecidos, incluindo a validação da pergunta de partida proposta no início deste trabalho.

Através da metodologia quantitativa, onde se aplicou o teste *t-student* para comparação de médias independentes recorrendo ao programa informático SPSS – versão 19, aborda-se todos os objectivos referentes à hierarquia do sistema de valores do trabalho, nomeadamente as alterações verificadas na sua estabilidade ao longo da carreira dos indivíduos.

Por seu lado, a metodologia qualitativa – recorrendo à análise de conteúdo das respostas dos participantes – indica os diferentes aspectos referentes ao assédio moral no local de trabalho, igualmente expostos nos objectivos deste estudo.

No próximo capítulo avalia-se a forma como a informação recolhida confirma ou rejeita as hipóteses estabelecidas.

CAPÍTULO 5

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1 INTRODUÇÃO

Com este estudo pretendeu-se relacionar o assédio moral do local de trabalho com as alterações na estabilidade da hierarquia do sistema de valores do trabalho, abordando-se dessa forma dois grandes temas de estudo em diversas disciplinas de Ciências Sociais.

Para tal utilizou-se metodologias quantitativas – teste *t-student* para comparação de médias independentes – e qualitativas – análise de conteúdo – para explorar a informação recolhida de modo a responder à pergunta de partida proposta neste trabalho, preenchendo em simultâneo os objectivos estabelecidos e testando as hipóteses estipuladas.

Assim, neste capítulo procede-se à validação das hipóteses, recorrendo aos dados analisados e descritos no capítulo anterior, apresentando também a resposta à pergunta de partida. Iremos igualmente apresentar as limitações no desenvolvimento deste estudo, tal como algumas sugestões para investigações futuras.

5.2 VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES

Após a recolha e análise dos dados possui-se informação suficiente para proceder à validação das hipóteses estabelecidas, apresentando-as de seguida.

- **Hipótese 1: O grupo de inquiridos que declara ter sofrido assédio moral é superior ao grupo de inquiridos que declara não ter sofrido assédio moral.**

Esta hipótese confirma-se. Em 157 respostas válidas, 102 participantes declaram ter “engolido sapos” ao longo da sua carreira profissional, o que representa 65% da amostra (apêndice M). Além disso, alguns inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral referem ter presenciado situações onde colegas seus “engoliram sapos”.

- **Hipótese 2: Os inquiridos que declaram ter sofrido assédio moral demonstram maior flutuação na organização da hierarquia de factores relacionados com os valores do trabalho que os inquiridos que declaram não ter sofrido assédio moral.**

Esta hipótese rejeita-se. Tanto os participantes que declaram ter sofrido assédio moral como os participantes que declaram não ter sofrido assédio moral apresentam os mesmos níveis de flutuação na sua hierarquia de factores relacionados com os valores do trabalho.

O primeiro grupo apresenta alterações ao nível da segunda e terceira posição da hierarquia: no início da carreira os participantes atribuíam maior importância ao factor “Relações Sociais” que ao factor “Estabilidade”, enquanto no momento actual esta tendência inverte-se.

Por seu lado, o segundo grupo demonstra alterações na primeira e na segunda posição da hierarquia: no início da carreira os participantes consideram o factor “Realização” mais importante que o factor “Estabilidade”, no entanto no momento actual este último apresenta-se no topo da hierarquia em detrimento do factor “Realização”.

- **Hipótese 3: A organização da hierarquia de valores do trabalho difere entre o grupo de inquiridos que declara ter sofrido assédio moral e o de inquiridos que declara não ter sofrido assédio moral.**

Esta hipótese confirma-se. Os participantes que declaram ter engolido sapos atribuem no momento actual maior importância ao factor “Realização” enquanto os participantes que declaram não ter engolido sapos atribuem maior importância ao factor “Estabilidade”.

Por outro lado, a estabilidade da hierarquia de ambos os grupos sofre alterações em níveis distintos, como já foi referido anteriormente neste capítulo.

5.3 REFLEXÕES FINAIS

Com este estudo pretendeu-se responder à questão referida no início deste trabalho: **O assédio moral exerce alguma influência na estabilidade da hierarquia de valores do trabalho?**

Ao analisar-se os dados recolhidos ao longo desta investigação não é possível atribuir uma resposta positiva ou negativa a esta questão pois, apesar da importância atribuída aos valores laborais sofrerem alterações significativas entre o início da carreira e o momento actual, nada indica que tal se deva à presença deste fenómeno na vida profissional dos indivíduos, uma vez que tanto os participantes que declaram ter sofrido assédio moral como os que declaram não ter sofrido assédio moral exibem alterações na importância atribuída aos valores. Por outro lado, verificam-se igualmente ligeiras alterações na organização da sua hierarquia entre ambos os grupos, nomeadamente ao nível dos factores “Estabilidade”, “Realização” e “Relações sociais”.

O factor “Estabilidade” revelou-se como o que apresenta o maior aumento na sua importância atribuída ao longo da carreira profissional dos indivíduos, na maioria dos casos subindo de nível na hierarquia; já os factores “Realização” e “Relações sociais” demonstram alguma flutuação nas suas posições na hierarquia; enquanto o factor “Prestígio” surgiu constantemente em último lugar, apesar de apresentar igualmente aumentos significativos na sua importância atribuída.

Coloca-se então a questão sobre as causas do significativo aumento do factor “Estabilidade”: será devido à actual conjuntura económica – onde prevalecem os contratos de trabalho precários e o aumento progressivo da taxa de desemprego – ou trata-se simplesmente de uma tendência natural dos sujeitos encontrarem estabilidade na sua vida profissional, independentemente dos contextos económicos e sociais?

Ao comparar-se os itens individualmente surgiram nove onde os dois grupos demonstram resultados diferentes, correspondentes aos factores “Relações sociais”, “Prestígio” e “Realização”. Desses, sete verificam aumentos significativos no grupo de participantes que declaram ter sofrido assédio moral, não ocorrendo o mesmo no grupo de participantes que declaram não ter sofrido assédio moral; enquanto nos restantes dois observa-se o inverso.

De realçar, cinco dos doze itens correspondentes ao factor “Relações Sociais” (42%) surgem nestes nove acabados de referir, todos inseridos nos sete indicados. Em diversos

relatos as vítimas de assédio moral mencionam o isolamento que sentem quando confrontados com a situação, e tal como já foi mencionado neste trabalho, sem o testemunho de terceiros algumas vítimas ficam sem a certeza do que lhes está a suceder, e dessa forma torna-se difícil a comprovação destes casos nos meios competentes. Nesse sentido reflecte-se se estes dados são influenciados por estas situações: quando as vítimas sofrem as agressões sentem necessidade do apoio dos colegas, e assim, aumenta a importância que atribuem às suas relações no local de trabalho?

Como se verificou na análise de conteúdo, a maioria dos participantes considera que é seu *dever* de funcionário “engolir os sapos” que encontra na sua vida profissional – como ficou demonstrado na macro-categoria “Predisposição para a Acção”, em que a maioria apresentou respostas com valor deôntico, ou seja relacionado com o dever.

Também tornou-se evidente que frequentemente as vítimas “engolem sapos” devido ao receio de sofrer represálias, nomeadamente despedimentos, cortes salariais ou bloqueios à evolução na carreira. Por outro lado surgiram várias menções em que os participantes encaram este fenómeno como uma etapa na sua vida profissional, pelo que o consideram positivo para o seu crescimento pessoal ou profissional, ou simplesmente demonstram indiferença.

No entanto, diversos inquiridos – quando questionados sobre a forma como o fenómeno os afectou – referem sentimentos negativos, como desconforto, revolta, tristeza ou humilhação, que se pode reflectir no local de trabalho, através da desmotivação, baixa na produtividade ou mesmo alterações nas relações com os colegas de trabalho.

Para além dos aspectos já mencionados, obteve-se diversa informação sobre tipos e exemplos de situações. As mais frequentes referem-se a casos onde a vítima se encontra em situações com as quais discorda ou que não se pode exprimir, relacionadas com a execução e/ou gestão da sua função, podendo afectar a vítima individualmente ou um grupo de funcionários.

O assédio moral trata-se de um fenómeno amplamente difundido a nível mundial, que no entanto ainda é relativamente desconhecido pela opinião pública. Porém, quando como se verificou neste estudo, todos os participantes forneceram o seu conceito de “Engolir sapos” e identificaram no que consiste este fenómeno, o que demonstra que, apesar de não ser um conceito conhecido, todos identificam a sua presença.

5.4 RECOMENDAÇÕES

Apesar da crescente atenção dos meios de comunicação social e da comunidade científica para o assédio moral, este fenómeno ainda é relativamente desconhecido na opinião pública.

Como tal é relevante o investimento na investigação deste fenómeno, não só a nível das suas consequências, mas também como se previne e quais são as suas causas, assim como quem está envolvido. Os valores relacionados com o trabalho também são uma área pouco explorada a nível nacional, pelo que deve ser desenvolvida não só para efectuar comparações com outros países.

Devem ser igualmente promovidas as acções de sensibilização, tanto a nível do trabalhador como a nível organizacional, esclarecendo os diversos membros da empresa no que consiste e como este fenómeno se apresenta, de modo a promover acções de prevenção e protecção às vítimas, assim como na assistência às vítimas tanto a nível médico como a nível legal.

5.5 LIMITAÇÕES DESTE ESTUDO

De seguida referem-se alguns constrangimentos que surgiram ao longo do desenvolvimento deste trabalho.

Ao avaliarem-se as respostas obtidas nas três questões referente ao fenómeno “engolir sapos”, observa-se que muitos participantes descreveram de forma muito vaga as suas experiências, o que diminui o número de dados válidos e de informação para análise.

No que se refere à recolha da informação, no mesmo momento solicita-se aos participantes que descrevam a importância atribuída aos seus valores laborais no momento actual e qual a importância que lhes atribuíam no início das suas carreiras. Enquanto alguns inquiridos possuem poucos anos de serviço, com experiência profissional inferior a cinco anos, outros

apresentam uma carreira extensa, com mais de vinte anos de carreira, pelo que os dados recolhidos podem tratar-se de estimativas.

Por outro lado, como se verifica na caracterização da amostra, a maioria dos participantes apresenta uma carreira profissional inferior a vinte anos de carreira, o que limita as comparações com base na experiência profissional já que a dimensão dos grupos apresentava grandes assimetrias.

5.6 INVESTIGAÇÕES FUTURAS

Após a conclusão desta investigação apresenta-se de seguida algumas propostas para investigações futuras.

Uma vez que não se chegou a uma resposta conclusiva sugere-se uma investigação com uma amostra mais numerosa. Visto que são avaliados dois momentos distintos, e tratando-se de uma das limitações enunciadas, um estudo longitudinal poderia proporcionar resultados com maior rigor, dado que os participantes apresentariam dados correspondentes ao momento presente.

Sugere-se igualmente o desenvolvimento da investigação nas duas áreas abordadas neste trabalho, o assédio moral e os valores do trabalho, já que a nível nacional ainda existem pouco estudos a este respeito.

5.7 CONCLUSÃO

Com este trabalho explorou-se a relação entre dois grandes temas de estudo em psicologia: o assédio moral e o sistema de valores do trabalho, abordando-se os diferentes factores associados à presença do fenómeno no local de trabalho e referindo os diversos aspectos relacionados com a formação e as alterações ocorridas no sistema de valores pessoais.

O objectivo deste estudo visava averiguar as influências do assédio moral na estabilidade da hierarquia de valores do trabalho, o que não foi possível confirmar ou negar através dos resultados obtidos. No entanto, verificou-se que a hierarquia de valores sofreu alterações

significativas ao longo da vida profissional dos participantes, e foram recolhidos vários relatos onde os inquiridos descrevem as suas experiências, nomeadamente as reacções, percepções e as consequências da situação.

Tratando-se de um fenómeno prejudicial para todas as partes envolvidas, é necessário explorar em profundidade o assédio moral de modo a combatê-lo e a preveni-lo, promovendo as acções de sensibilização de modo a despertar a atenção da população para a sua presença.

Como tal, espera-se com este trabalho difundir outra área para o estudo deste fenómeno, nomeadamente a sua influência noutras facetas da vida das vítimas, neste caso, em relação à estabilidade da hierarquia dos valores.

BIBLIOGRAFIA

- Almeida, L., & Lopes, M. (2004). O Inventário de Valores de Vida (LVI): Estudos com adultos trabalhadores. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 10 (2), 189-206.
- Araújo, M. S., McIntyre, T. M., & McIntyre, S. E. (2008). 'Bullying' no local de trabalho, clima organizacional e seu impacto na saúde dos trabalhadores. Obtido em 15 de Março de 2010, de http://www.spsso.pt/pdf_com_livres/BULLYINGN%20LOCALDETRABALHOCNSO.pdf
- Associação para o Desenvolvimento de Competências. (2007). *Assédio moral no Trabalho - um estudo aplicado*. Braga: Tilgráfica.
- Bardi, A., Lee, J. A., Hofmann-Towfigh, N., & Soutar, G. (2009). The Structure of Intraindividual Value Change. *Journal of Personality and Social Psychology*, 97 (5), pp. 913-929.
- Bardin, L. (2003). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Borges, G. C., & Pires, M. L. (1998). Escola, Trabalho e Emprego. In J. M. Pais, *Gerações e Valores na Sociedade Portuguesa Contemporânea* (pp. 247-318). Lisboa: Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.
- Braithwaite, V., & Blamey, R. (1998). Consensus, Stability and Meaning in Abstract Social Values. *Australian Journal of Political Science*, 33 (3), pp. 363-380.
- Caetano, A., Tavares, S., & Reis, R. (2003). Valores do trabalho em Portugal e na União Europeia. In J. Vala, M. V. Cabral, & A. Ramos, *Valores sociais: mudanças e contrastes em Portugal e na Europa* (pp. 249-455). Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais - Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.
- Chiavenato, I. (2006). Qualidade de Vida no Trabalho. In I. Chiavenato, *Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações* (8ª ed., pp. 347-371). São Paulo: Editora Atlas.
- Cowie, H., Jennifer, D., Neto, C., Angulo, J. C., Pereira, B., Del Barrio, C., et al. (2000). Comparing the nature of workplace bullying in two European countries: Portugal an

- UK. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems* (pp. 128-133). Brisbane: The School of Management, Griffith University.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003). *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*. Dublin: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.
- Dose, J. J. (1997). Work values: An integrative framework and illustrative application to organizational socialization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, pp. 219-240.
- Einarsen, S. (2000). Bullying and harassment at work: Unveiling an organizational taboo. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems* (pp. 7-13). Brisbane: The School of Management, Griffith University.
- Einarsen, S., Matthiesen, S. B., & Hauge, L. J. (2008). Bullying and Harassment at Work. In *The Oxford Handbook of Personnel Psychology* (pp. 464-495).
- European Agency for Safety and Health at Work. (2010). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- European Values Study. (s.d.). *History*. Obtido em 17 de Outubro de 2010, de European Values Study: <http://onlineqda.hud.ac.uk/Tutorials/index.php>
- Ferreira, J. A. (1979). *Dicionário Inglês-Português*. Porto: Editorial Domingos Barreira.
- Filho, A. M., & Siqueira, M. V. (2008). Assédio Moral e Gestão de Pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. *Revista de Administração Mackenzie*, 9 (5), pp. 11-34.
- Furnham, A. (2005). *The Psychology of behaviour at work*. Nova Iorque: Psychology Press.
- Gerschenfeld, A. (01 de 02 de 2010). *Entrevista a Christophe de Dejours: "Um suicídio no trabalho é uma mensagem brutal"*. Obtido em 19 de 02 de 2010, de Público: http://www.publico.pt/Sociedade/um-suicidio-no-trabalho-e-uma-mensagem-brutal_1420732
- Gleitman, H., Fridlund, A. J., & Reisberg, D. (2003a). Cognição Social e Emoção. In H. Gleitman, A. J. Fridlund, & D. Reisberg, *Psicologia* (6ª ed., pp. 601-669). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Gleitman, H., Fridlund, A. J., & Reisberg, D. (2003b). Métodos de Investigação Científica. In H. Gleitman, A. J. Fridlund, & D. Reisberg, *Psicologia* (6 ed., pp. 1157-1188). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Grahan, P., & Abeysekera, L. (2009). What shapes an individual's work values? An integrated model of the relationship between work values, national culture and self-

construal. *The International Journal of Human Resource Management* , 20 (1), pp. 126-147.

Grint, K. (1998). *Sociologia do Trabalho*. Lisboa: Instituto Piaget.

Guimarães, L. A., & Rimoli, A. O. (2006). 'Mobbing' (Assédio Psicológico) no Trabalho: Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa* , 22 (2), 183-192.

Harpaz, I., Claes, R., Depolo, M., & Ruiz-Quintanilla, A. (1992). Meaning of work of career starters. *Revue Internationale de Psychologie Sociale* , 5 (1), pp. 81-104.

Hesketh, J. L., & Costa, E. J. (1986). Valores e Comportamento Organizacional. *Análise Psicológica* , 2 (4), pp. 227-248.

Hill, M. M., & Hill, A. (2002). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Sílabo.

Hirigoyen, M.-F. (1999). *Assédio, Coacção e Violência no Quotidiano* (1ª ed.). Lisboa: Pergaminho.

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

Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. L. (1999). Workplace Bullying. In C. L. Cooper, & I. T. Robertson, *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 14, pp. 195-230). John Wiley & Sons.

Hofstede, G. (1984). *Culture's Consequences - International Differences in Work - Related Values*. Newbury Park, Califórnia: SAGE Publications, Inc.

Hofstede, G. (1991). *Culturas e Organizações: compreender a nossa programação mental*. Lisboa: Edições Sílabo.

Jaccard, P. (1974a). *História Social do Trabalho - das origens até aos nossos dias* (Vol. I). Lisboa: Livros Horizonte.

Jaccard, P. (1974b). *História Social do Trabalho - das origens até aos nossos dias* (Vol. II). Lisboa: Livros Horizonte.

Jennifer, D. (2000). Bullying at work: The role of work environment quality. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems* (pp. 194-200). Brisbane: The School of Management, Griffith University.

Jordan, P. J., & Sheehan, M. (2000). Stress and managerial bullying: Affective antecedents and consequences. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems* (pp. 201-207). Brisbane: The School of Management, Griffith University.

Judge, T. A., & Bretz, R. D. (1992). Effects of Work Values on Job Choices Decisions. *Journal of Applied Psychology* , 77 (3), pp. 261-271.

- Lello, J., & Lello, E. (1983a). *Lello Universal* (Vol. 1). Porto: Lello & Irmão.
- Lello, J., & Lello, E. (1983b). *Lello Universal* (Vol. 2). Porto: Lello & Irmão.
- Leymann, H. (Outubro de 1996a). *Historic*. Obtido em 25 de Fevereiro de 2010, de The Mobbing Encyclopaedia: <http://www.leymann.se/English/00004E.HTM>
- Leymann, H. (Outubro de 1996b). *Introduction*. Obtido em 25 de Fevereiro de 2010, de The Mobbing Encyclopaedia: <http://www.leymann.se/English/00004E.HTM>
- Lusa. (19 de Março de 2012). *Mulheres são as principais vítimas de assédio moral e sexual*. Obtido em 19 de Março de 2012, de SAPO Notícias: http://noticias.sapo.pt/economia/artigo/mulheres-sao-as-principais-vitim_2962.html
- Martinez, L., & Ferreira, A. (2007). *Análise de dados com SPSS - Primeiros passos*. Lisboa: Escolar Editora.
- Meglino, B. M., & Ravlin, E. C. (1998). Individual Values in Organizations: Concepts, Controversies and Research. *Journal of Management*, 24 (3), 351-390.
- Meaning of Work International Research Team. (1987). *The Meaning of Working*. Londres: Academic Press.
- Neves, J. (2001). Aptidões individuais e teorias motivacionais. In J. M. Ferreira, J. G. Neves, & A. Caetano, *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 255-279). Lisboa: McGraw-Hill.
- Nord, W. R., Brief, A. P., Atieth, J. M., & Doherty, E. M. (1990). Work Values and the Conduct of Organizational Behavior. In B. M. Staw, & L. L. Cummings, *Work Organizations* (pp. 255-296). Greenwich, Connecticut: Jai Press Inc.
- Pais, J. M. (1998). Introdução. In J. M. Pais, *Gerações e Valores na Sociedade Portuguesa Contemporânea* (pp. 17-58). Lisboa: Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.
- Parreira, I. R. (2003). Assédio Moral no Trabalho. *V Jornadas Congresso Nacional de Direito do Trabalho - Memórias* (pp. 209-244). Coimbra: Livraria Almedina.
- Patterson, K. (2002). Workplace Values. In D. L. Fields, *Taking the Measure of Work - a guide to validated scales for organizational research and diagnosis* (pp. 263-308). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Peiró, J. M., Prieto, F., & Roe, R. A. (2002). La Aproximación Psicológica al Trabajo en un Entorno Laboral Cambiante. In J. M. Peiró, & F. Prieto, *Tratado de Psicología del Trabajo* (Vols. 1 - La actividad laboral en su contexto, pp. 15-36). Madrid: Editorial Síntesis, S. A.
- Pereira, R. G. (2009). *'Mobbing' ou Assédio Moral no Trabalho: Contributo para a sua Conceptualização*. Coimbra Editora.

- Porto Editora. (s.d.). *Dicionário da Língua Portuguesa - com Acordo Ortográfico*. Obtido em 18 de Março de 2012, de Infopédia: Enciclopédia e Dicionários Porto Editora: <http://www.infopedia.pt/lingua-portuguesa/compactuar>
- Porto, J. B., & Tamayo, Á. (2003). Escala de Valores Relativos ao Trabalho - EVT. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 19 (2), pp. 145-152.
- Porto, J. B., & Tamayo, Á. (2008). Valores do Trabalho. In M. M. Siqueira, *Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 295-307). Porto Alegre: Artmed.
- Pozzebon, J. A., & Ashton, M. C. (2009). Personality and Values as Predictors of Self- and Peer-Reported Behavior. *Journal of Individual Differences*, 30 (3), pp. 122-129.
- Priberam. (s.d.). Obtido em 20 de Fevereiro de 2012, de Dicionário Priberam da Língua Portuguesa: <http://www.priberam.pt/dlpo/dlpo.aspx?pal=sapo>
- Ravlin, E. C., & Meglino, B. M. (1987). Effect of Values on Perception and Decision Making: A Study of Alternative Work Values Measures. *Journal of Applied Psychology*, 72 (4), pp. 666-673.
- Rodrigues, M. (2005). *Assédio moral e a estabilidade dos valores do trabalho*. São Paulo: Faculdade de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Presbiteriana Mackenzie.
- Ronen, S. (1994). Underlying structure of motivational need taxonomies: a cross-cultural confirmation. In *Handbook of industrial & organizational psychology* (pp. 241-269). California: Consulting Psychologists Press.
- Ros, M., Schwartz, S. H., & Surkiss, S. (1999). Basic Individual Values, Work Values, and the Meaning of Work. *Applied Psychology: an international review*, 48 (1), 49-71.
- Ruiz-Quintanilla, S. A. (1991). Introduction: The Meaning of Work. *European Work and Organizational Psychologist*, 1 (2/3), pp. 81-89.
- Sá, L. O. (2008). *O Assédio Moral e o 'Burnout' na Saúde Mental dos Enfermeiros*. Dissertação de Doutoramento em Saúde Mental, Universidade do Porto, Instituto de Ciências Biométricas Abel Salazar, Porto.
- Sagie, A., Elizur, D., & Koslowsky, M. (1996). Work Values: a theoretical overview and a model of their effects. *Journal of Organizational Behavior*, 17, pp. 503-514.
- Sarmiento, M. (2008). *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Tamayo, Á. (2007). Contribuições ao Estudo dos Valores Pessoais, Laborais e Organizacionais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 23 (Edição Especial), pp. 17-24.

- Tamayo, Á. (2008). Valores organizacionais. In M. M. Siqueira, *Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e Gestão* (pp. 309-325). Porto Alegre: Artmed.
- Uçanok, B. (2008). The Effects of Work Values, Work-Value Congruence and Work Centrality on Organizational Citizenship Behavior. *Proceedings of World Academy of Science, Engineering and Technology* , 36, 156-169.
- Vala, J. (2003). Introdução. In J. Vala, M. V. Cabral, & A. Ramos, *Valores Sociais: mudanças e contrastes em Portugal e na Europa* (Vol. 47, pp. 27-44). Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais - Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.
- van Quaquebeke, N., Kerschreiter, R., Buxton, A. E., & van Dick, R. (2010). Two Lighthouses to Navigate: Effects of Ideal and Counter-Ideal Values on Follower Identification and Satisfaction with Their Leaders. *Journal of Business Ethics* , 93, pp. 293-305.
- Vartia, M. A.-L. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Sand J Work Environ Health* , 27 (1), pp. 63-69.
- Vega, G., & Comer, D. R. (2005). Sticks and Stones may Break Your Bones, but Words can Break Your Spirit: Bullying in the Workplace. *Journal Of Business Ethics* , 58, pp. 101-109.
- Vilela, L. D. (1997). Second Order Empiric Structure of the Meaning of Work from a Spanish Sample. *European Review of Applied Psychology* , 47 (3), 215 - 222.
- Vilela, M. (1999). *Gramática da Língua Portuguesa* (2ª ed.). Coimbra: Livraria Almedina.
- Vinay, K. V. (2009). The Pursuit of Values. *The Icfai University Journal of Soft Skills* , 3 (2), 52-57.

APÊNDICES

APÊNDICE A

INQUÉRITO



Universidade Lusíada de Lisboa Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa

Caro (a) Sr. (a):

Esta investigação está a ser desenvolvida no âmbito do Curso de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Análise Organizacional da Universidade Lusíada de Lisboa.

O questionário em anexo visa conhecer os seus valores de trabalho no início da sua carreira e os seus valores de trabalho actuais.

Complete o questionário seguindo as instruções, não deixando nenhuma pergunta sem resposta. Lembre-se que não existem respostas certas ou erradas.

De forma a caracterizar a amostra solicitamos que responda às seguintes questões:

Idade: _____ anos

Sexo: () M () F

Experiência profissional: _____ anos

VALORES DO TRABALHO

Para responder a este questionário deve perguntar a si próprio: “Quais são os motivos que me levam a trabalhar?”. Estes motivos constituem os valores do trabalho.

Em anexo segue-se uma lista de valores. Pedimos a sua colaboração para avaliar quão importante cada valor foi para si no início da sua carreira e a importância que este tem para si actualmente.

Assinale o número que melhor indique a sua opinião, seguindo o seguinte critério:

1	2	3	4	5
Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante

Quanto maior o número (1,2,3,4,5), maior a importância do valor como princípio orientador da sua vida profissional. Procure diferenciar, tanto quanto possível, os valores entre si, utilizando-se de todos os números

NO INÍCIO DA CARREIRA	ACTUALMENTE	IMPORTANTE PARA MIM
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Estabilidade financeira
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ser independente financeiramente
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Combater injustiças sociais
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Realização profissional
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Realizar um trabalho significativo para mim
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Competitividade
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Trabalho intelectualmente estimulante
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Autonomia na realização do meu trabalho
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Conseguir sustentar-me
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ter prazer no que faço
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Conhecer pessoas
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Satisfação pessoal
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Trabalho interessante
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Crescimento intelectual
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Seguir a profissão da família
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Gostar do que faço
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Estatuto no trabalho
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ganhar dinheiro
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ser útil para a sociedade
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Auxiliar os colegas de trabalho
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Preservar a saúde
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ter prestígio
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Bom relacionamento com os colegas de trabalho
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Identificar-me com o trabalho
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Supervisionar outras pessoas
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Amizade com os colegas de trabalho
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Competir com colegas de trabalho para alcançar as minhas metas profissionais
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ter compromisso social
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Colaborar para o desenvolvimento da sociedade
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Realização pessoal
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ter superioridade baseada no êxito do meu trabalho
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Mudar o mundo
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ter fama
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ter notoriedade
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Estabilidade no trabalho
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ajudar os outros
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Concretização das necessidades materiais
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Enfrentar desafios
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ser feliz com o trabalho que realizo
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Trabalho variado
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Aperfeiçoar as minhas competências profissionais
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Obter posição de destaque
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Ter melhores condições de vida
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Trabalho que requer originalidade e criatividade
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	Colaborar com colegas de trabalho para alcançar as metas de trabalho em grupo

Na vida profissional, é comum a utilização da expressão “engolir sapos”. Qual é o significado que lhe atribui?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Durante a sua vida profissional, alguma vez se viu obrigado, por algum superior seu, a agir ou a tomar decisões com que não concordava? Seria capaz de descrever essa situação, sem mencionar nomes de pessoas ou empresas?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

De que forma essa situação, ou outra semelhante, o/a afectou?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Obrigada pela sua colaboração!

APÊNDICE B

CORREIO ELECTRÓNICO ENVIADO AOS

PARTICIPANTES

Olá!

Sou aluna finalista do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Análise Organizacional na Universidade Lusíada de Lisboa, e estou a realizar a minha tese sobre a influência do assédio moral no local de trabalho na estabilidade dos valores laborais. Neste sentido, se possui alguma experiência profissional, agradecia que respondesse ao questionário que está contido no link que se segue:

<https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dGFNQXhXVXhkdUpET2JUVjQ1TWIUNnc6MQ>

Após a sua resposta, agradeço também que reenvie o link para os seus contactos.

Se precisar de algum esclarecimento não hesite em contactar-me.

Muito obrigada pela sua colaboração!

Rita Dias

APÊNDICE C
ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: AGENTE
PROVOCADOR

Tabela C.1: Identificação do agente provocador.

AGENTE PROVOCADOR	MENÇÕES	%
Chefias	67	87
Sócios	1	1,3
Clientes	2	2,6
Colegas	7	9,1
Total de Menções	77	100

APÊNDICE D

ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: QUEM É A VÍTIMA

Tabela D.1: Identificação da vítima que “engoliu sapos”.

QUEM É A VÍTIMA	MENÇÕES	%
Próprio Sujeito	62	63,3
Subordinados	24	24,5
Clientes	5	5,1
Empresa	7	7,1
Total de Menções	98	100

APÊNDICE E

ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: TIPOS DE SITUAÇÕES

Tabela E.1: Tipos de situações onde os participantes declaram ter “engolido sapos”.

TIPOS DE SITUAÇÕES	MENÇÕES	%
Não concorda	49	45,4
Não se pode exprimir	36	33,3
Incômoda/Desagradável	4	3,7
Vai contra os seus princípios	19	17,6
Total de Menções	108	100

APÊNDICE F

ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: EXEMPLOS DE SITUAÇÕES

Tabela F.1: Exemplos de situações onde os participantes “engoliram sapos”.

EXEMPLOS DE SITUAÇÕES	MENÇÕES	%
Execução de tarefas	33	46,5
Omissão de informação	12	16,9
Gestão da empresa	18	25,3
Relação com colegas	8	11,3
Total de Menções	71	100

Quadro F.1: Exemplos de situações onde os participantes “engoliram sapos”.

EXEMPLOS DE SITUAÇÕES		MENÇÕES
Execução de Tarefas	Fazer trabalhos para terceiros tomarem crédito	1
	Intervenção de superiores na execução das funções	19
	Realização de funções que não competem à vítima	6
	Realizar trabalhos desnecessários	3
	Execução de funções para as quais a vítima não tem competências	1
	Execução de funções com material danificado/recursos insuficientes	2
	Ser isolada dos restantes colegas	1
	Total	33
Omissão de informação	Descrver inadequadamente serviços/produtos/formalidades	4
	Omitir informações	3
	Tomar responsabilidade por algo que não fez	2
	Compactuar com situações de incumprimento do trabalho	2
	Manipulação de dados	1
	Total	12
Gestão da empresa	Trabalhar horas extraordinárias sem remuneração	2
	Não ter férias	1
	Pressão para a desistência do estatuto trabalhador-estudante	1
	Interferência de superiores na contratação/demissão de funcionários	3
	Pressão para a assinatura de documentos	2
	Mandar funcionários executar trabalhos para os quais não têm competências	1
	Cortes salariais	3
	Mudanças de departamento sem consulta prévia	4
	Alteração de procedimentos de funcionamento da empresa	1
	Total	18
Relação com colegas	Não aceitar cargos para “não ferir susceptibilidades”	1
	Ter de insultar colegas para “ter maior capacidade de liderança”	1
	Ser vítima de insultos	1
	Proibição de convívio entre colegas	1
	Fazer avaliação de colegas	2
	Proibição de fornecer auxílio a colega	1
	Comunicação de não renovação de contrato a colega	1
	Total	8

APÊNDICE G

ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: COMO A VÍTIMA REAGE

Tabela G.1: Reacção da vítima perante a situação.

COMO A VÍTIMA REAGE	MENÇÕES	%
Relacionado com o dever	50	45,9
Aceitação	16	14,7
Acção	31	28,4
Não Acção	9	8,3
Revolta	3	2,7
Total de Menções	109	100

Quadro G.1: Verbos utilizados pelos participantes para descreverem a sua reacção perante a situação.

COMO A VÍTIMA REAGE		MENÇÕES	
Relacionado com o dever	Ter de/ter que	35	
	Obrigar	6	
	Cumprir	5	
	Obedecer	1	
	Acatar	2	
	Proibir	1	
	Total	50	
Não relacionado com o dever	Aceitação	Aceitar	6
		Aguentar	3
		Aturar	1
		Compactuar	2
		Concordar	2
		Submeter	1
		Sujeitar	1
		Total	16
	Acção	Fazer	11
		Dar resposta	1
		Desenvolver	2
		Ouvir	7
		Alterar	3
		Agir	3
		Actuar	1
		Executar	3
		Total	31
	Não acção	Omitir	4
		Calar	5
Total		9	
Revolta	Recusar	2	
	Despedir-se	1	
	Total	3	

APÊNDICE H

ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: O QUE A VÍTIMA SENTIU

Tabela H.1: O que a vítima sentiu perante a situação.

O QUE A VÍTIMA SENTIU	MENÇÕES	%
Sentimentos depreciativos	10	18,18
Tristeza/Desmotivação	18	32,72
Indiferença	2	3,64
Incômodo/Impotência	6	10,91
Irritação/Frustração	17	30,91
Aceitação	2	3,64
Total de Menções	55	100

Quadro H.1: O que a vítima sentiu perante a situação.

O QUE A VÍTIMA SENTIU		MENÇÕES
Sentimentos depreciativos	Humilhação	1
	Sente-se desrespeitado	1
	Embaraço	1
	Sente-se desvalorizado	6
	Sente-se usado	1
	Total	10
Tristeza/ Desmotivação	Tristeza	3
	Deprimido	4
	Sufrimento	1
	Desmotivação	5
	Desilusão	5
	Total	18
Indiferença	Faz parte do trabalho	2
	Total	2
Incómodo/ Impotência	Incómodo	2
	Desconforto	3
	Impotência	1
	Sente-se intimidado	1
	Total	6
Irritação/ Frustração	Irritação	5
	Frustração	4
	Revolta	8
	Total	17
Aceitação	Aceita a situação	2
	Total	2

APÊNDICE I

**ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: COMO A VÍTIMA
ASSIMILA**

Tabela I.1: Como a vítima assimila a situação.

COMO A VÍTIMA ASSIMILA	MENÇÕES	%
Crescimento pessoal e profissional	7	18,4
Resignação	21	55,3
Indiferença	7	18,4
Resiliência	3	7,9
Total de Menções	38	100

APÊNDICE J

ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: CONSEQUÊNCIAS

Tabela J.1: Consequências do fenômeno.

CONSEQUÊNCIAS	MENÇÕES	%
A nível psíquico e emocional	19	25,7
A nível profissional	34	45,9
A nível social	7	9,5
A nível da percepção das situações	3	4,1
A nível físico	1	1,3
Pouco significativas	6	8,1
Positivas	4	5,4
Total de Menções	74	100

Quadro J.1: Consequências do fenómeno.

CONSEQUÊNCIAS		MENÇÕES
A nível psíquico e emocional	Depressão	4
	<i>Stress</i>	1
	Afecta a auto-estima	2
	Esgotamento	3
	Efeitos a nível psicológico não especificados	4
	Efeitos a nível emocional não especificados	4
	Sente que se está a enganar a si própria e os outros	1
	Total	19
A nível profissional	Desmotivação	5
	Desinteresse/Menos gosto pelo trabalho	5
	Reduz produtividade	1
	Questiona a sua competência	2
	Desvinculação da empresa (reforma, rescisão, despedimento)	14
	Prejudica a empresa	3
	Perda de confiança nos superiores/empresa	2
	Cria mau ambiente na empresa	1
	Retenção na evolução profissional	1
	Total	34
A nível da percepção das situações	Altera a maneira como vê as situações	3
	Põe em causa os seus comportamentos	3
	Reavaliação dos valores	1
	Total	7
A nível social	Começou a dizer o que os outros querem ouvir	1
	Altera as relações com os colegas	2
	Total	3
A nível físico	Sintomas físicos (perda de peso, vómitos, diarreia)	1
	Total	1
Pouco significativas	Não sentiu consequências significativas	6
	Total	6
Positivas	Considerou uma experiência positiva	4
	Total	4

APÊNDICE L

ANÁLISE DE MACRO-CATEGORIA: A RAZÃO PARA A VÍTIMA ENGOLIR O SAPO

Tabela L.1: O motivo para os participantes engolirem sapos.

A RAZÃO PARA A VÍTIMA ENGOLIR O SAPO	MENÇÕES	%
Manutenção do posto de trabalho	16	25,4
Receio de represálias	11	17,5
Manter o bom ambiente na empresa	12	19
Sentimento de dever	19	30,2
Por conveniência	5	7,9
Total de Menções	63	100

APÊNDICE M

DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA

Quadro M.1: Distribuição da amostra segundo gênero sexual

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Feminino	92	58,6	58,6	58,6
	Masculino	65	41,4	41,4	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

Quadro M.2: Distribuição da amostra segundo a idade.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30 anos	70	44,6	44,6	44,6
	31 a 50 anos	67	42,7	42,7	87,3
	> 51 anos	20	12,7	12,7	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

Quadro M.3: Distribuição da amostra segundo a experiência profissional.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 10 anos	84	53,5	53,5	53,5
	11 a 25 anos	44	28,0	28,0	81,5
	> 26 anos	29	18,5	18,5	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

Quadro M.4: Frequência descritiva da amostra segundo a idade e a experiência profissional.

		Idade	Experiência Profissional
N	Valid	157	157
	Missing	0	0
Mean		35,83	13,30
Minimum		20	1
Maximum		64	42

Quadro M.5: Distribuição da amostra segundo participantes que declaram ter sofrido assédio moral e participantes que declaram não ter sofrido assédio moral.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	55	35,0	35,0	35,0
	Sim	102	65,0	65,0	100,0
	Total	157	100,0	100,0	

APÊNDICE N

RESULTADOS DE TESTE *T-STUDENT*

Quadro N.1: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes entre o início da carreira e o momento actual.

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,36476	,66993	,05347	-,47037	-,25914	-6,822	156	,000
Pair 2	Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,15764	,41630	,03322	-,22327	-,09202	-4,745	156	,000
Pair 3	Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,23219	,45934	,03666	-,30461	-,15978	-6,334	156	,000
Pair 4	Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,56233	,68219	,05444	-,66987	-,45479	-10,328	156	,000

Quadro N.2: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes que declaram ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,35294	,71566	,07086	-,49351	-,21237	-4,981	101	,000
Pair 2	Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,17647	,45057	,04461	-,26497	-,08797	-3,956	101	,000
Pair 3	Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,23262	,49207	,04872	-,32927	-,13597	-4,774	101	,000
Pair 4	Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,57423	,75325	,07458	-,72218	-,42628	-7,699	101	,000

Quadro N.3: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes que declaram não ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,38667	,58124	,07837	-,54380	-,22953	-4,934	54	,000
Pair 2	Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,12273	,34503	,04652	-,21600	-,02945	-2,638	54	,011
Pair 3	Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,23140	,39581	,05337	-,33841	-,12440	-4,336	54	,000
Pair 4	Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,54026	,53147	,07166	-,68394	-,39658	-7,539	54	,000

Quadro N.4: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos entre o início da carreira e o momento actual.

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,41543	,63190	,06080	-,53597	-,29489	-6,832	107	,000
Pair 2	Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,16975	,37162	,03576	-,24064	-,09886	-4,747	107	,000
Pair 3	Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,25589	,40924	,03938	-,33396	-,17783	-6,498	107	,000
Pair 4	Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,61508	,72039	,06932	-,75250	-,47766	-8,873	107	,000

Quadro N.5: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos entre o início da carreira e o momento actual.

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,25306	,74162	,10595	-,46608	-,04004	-2,389	48	,021
Pair 2 Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,13095	,50432	,07205	-,27581	,01391	-1,818	48	,075
Pair 3 Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,17996	,55531	,07933	-,33947	-,02046	-2,269	48	,028
Pair 4 Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,44606	,57929	,08276	-,61245	-,27967	-5,390	48	,000

Quadro N.6: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos que declaram ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,39204	,66043	,08068	-,55313	-,23095	-4,859	66	,000
Pair 2 Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,17786	,40382	,04933	-,27636	-,07936	-3,605	66	,001
Pair 3 Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,22931	,42415	,05182	-,33277	-,12585	-4,425	66	,000
Pair 4 Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,65032	,81243	,09925	-,84849	-,45215	-6,552	66	,000

Quadro N.7: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional inferior a 20 anos que declaram não ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,45366	,58826	,09187	-,63934	-,26798	-4,938	40	,000
Pair 2 Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,15650	,31633	,04940	-,25635	-,05666	-3,168	40	,003
Pair 3 Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,29933	,38475	,06009	-,42078	-,17789	-4,982	40	,000
Pair 4 Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,55749	,54192	,08463	-,72854	-,38644	-6,587	40	,000

Quadro N.8: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos que declaram ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,27810	,81609	,13795	-,55843	,00224	-2,016	34	,052
Pair 2	Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,17381	,53526	,09048	-,35768	,01006	-1,921	34	,063
Pair 3	Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,23896	,60827	,10282	-,44791	-,03001	-2,324	34	,026
Pair 4	Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,42857	,60906	,10295	-,63779	-,21935	-4,163	34	,000

Quadro N.9: Comparação da organização da hierarquia dos factores relacionados com os valores do trabalho dos participantes com experiência profissional igual ou superior a 20 anos que declaram não ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Realização profissional no início da carreira - Realização profissional actualmente	-,19048	,53196	,14217	-,49762	,11667	-1,340	13	,203
Pair 2	Relações pessoais no início da carreira - Relações pessoais actualmente	-,02381	,41529	,11099	-,26359	,21597	-,215	13	,833
Pair 3	Prestígio no início da carreira - Prestígio actualmente	-,03247	,37160	,09932	-,24703	,18209	-,327	13	,749
Pair 4	Estabilidade no início da carreira - Estabilidade actualmente	-,48980	,51573	,13784	-,78757	-,19202	-3,553	13	,004

Quadro N.10: Comparação da organização da hierarquia dos valores do trabalho dos participantes que declaram ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1	-,853	1,155	,114	-1,080	-,626	-7,457	101	,000
Pair 2	-,725	1,179	,117	-,957	-,494	-6,216	101	,000
Pair 3	-,304	1,003	,099	-,501	-,107	-3,061	101	,003
Pair 4	-,196	1,126	,112	-,417	,025	-1,759	101	,082
Pair 5	-,324	,966	,096	-,513	-,134	-3,381	101	,001
Pair 6	-,245	,917	,091	-,425	-,065	-2,700	101	,008
Pair 7	-,382	,995	,099	-,578	-,187	-3,879	101	,000
Pair 8	-,696	,942	,093	-,881	-,511	-7,465	101	,000
Pair 9	-,657	1,048	,104	-,863	-,451	-6,328	101	,000
Pair 10	-,363	1,022	,101	-,564	-,162	-3,583	101	,001
Pair 11	-,078	,780	,077	-,232	,075	-1,016	101	,312
Pair 12	-,265	,900	,089	-,442	-,088	-2,970	101	,004
Pair 13	-,265	,964	,095	-,454	-,075	-2,773	101	,007
Pair 14	-,382	,965	,096	-,572	-,193	-4,001	101	,000
Pair 15	-,049	,453	,045	-,138	,040	-1,092	101	,277
Pair 16	-,363	1,115	,110	-,582	-,144	-3,286	101	,001
Pair 17	-,500	1,060	,105	-,708	-,292	-4,764	101	,000
Pair 18	-,412	,979	,097	-,604	-,220	-4,250	101	,000
Pair 19	-,294	,874	,087	-,466	-,122	-3,398	101	,001
Pair 20	-,176	,789	,078	-,331	-,022	-2,260	101	,026
Pair 21	-,598	,978	,097	-,790	-,406	-6,178	101	,000
Pair 22	-,265	,889	,088	-,439	-,090	-3,007	101	,003
Pair 23	-,206	,680	,067	-,339	-,072	-3,059	101	,003
Pair 24	-,216	,961	,095	-,404	-,027	-2,267	101	,026
Pair 25	-,510	1,012	,100	-,709	-,311	-5,086	101	,000
Pair 26	-,010	,652	,065	-,138	,118	-,152	101	,880
Pair 27	-,088	,599	,059	-,206	,029	-1,488	101	,140
Pair 28	-,206	,736	,073	-,350	-,061	-2,826	101	,006
Pair 29	-,324	,881	,087	-,496	-,151	-3,710	101	,000
Pair 30	-,392	,892	,088	-,567	-,217	-4,441	101	,000
Pair 31	-,275	,846	,084	-,441	-,108	-3,276	101	,001
Pair 32	,225	1,160	,115	-,002	,453	1,964	101	,052
Pair 33	,010	,621	,062	-,112	,132	,159	101	,874
Pair 34	-,147	,681	,067	-,281	-,013	-2,182	101	,031
Pair 35	-,716	,989	,098	-,910	-,521	-7,310	101	,000
Pair 36	-,147	,651	,064	-,275	-,019	-2,282	101	,025
Pair 37	-,255	,829	,082	-,418	-,092	-3,106	101	,002
Pair 38	-,235	,747	,074	-,382	-,089	-3,181	101	,002
Pair 39	-,314	,954	,094	-,501	-,126	-3,321	101	,001
Pair 40	-,373	1,043	,103	-,577	-,168	-3,608	101	,000
Pair 41	-,431	,939	,093	-,616	-,247	-4,641	101	,000
Pair 42	-,255	,852	,084	-,422	-,087	-3,020	101	,003
Pair 43	-,402	,787	,078	-,556	-,247	-5,160	101	,000
Pair 44	-,333	,968	,096	-,523	-,143	-3,477	101	,001
Pair 45	-,333	,775	,077	-,486	-,181	-4,344	101	,000

Quadro N.11: Comparação da organização da hierarquia dos valores do trabalho dos participantes que declaram não ter sofrido assédio moral entre o início da carreira e o momento actual.

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1	-,764	,860	,116	-,996	-,531	-6,586	54	,000
Pair 2	-,618	,805	,109	-,836	-,401	-5,696	54	,000
Pair 3	-,109	,762	,103	-,315	,097	-1,062	54	,293
Pair 4	-,455	,899	,121	-,698	-,212	-3,750	54	,000
Pair 5	-,455	,765	,103	-,661	-,248	-4,404	54	,000
Pair 6	-,345	,886	,120	-,585	-,106	-2,890	54	,006
Pair 7	-,382	,850	,115	-,612	-,152	-3,333	54	,002
Pair 8	-,618	,850	,115	-,848	-,388	-5,396	54	,000
Pair 9	-,545	,919	,124	-,794	-,297	-4,400	54	,000
Pair 10	-,382	,871	,117	-,617	-,146	-3,250	54	,002
Pair 11	-,036	,902	,122	-,280	,207	-,299	54	,766
Pair 12	-,255	,751	,101	-,458	-,052	-2,514	54	,015
Pair 13	-,509	,879	,119	-,747	-,271	-4,294	54	,000
Pair 14	-,491	1,034	,139	-,770	-,211	-3,521	54	,001
Pair 15	,055	,558	,075	-,096	,205	,724	54	,472
Pair 16	-,455	,997	,134	-,724	-,185	-3,382	54	,001
Pair 17	-,491	,920	,124	-,740	-,242	-3,956	54	,000
Pair 18	-,564	,958	,129	-,823	-,305	-4,365	54	,000
Pair 19	-,255	,751	,101	-,458	-,052	-2,514	54	,015
Pair 20	-,091	,727	,098	-,287	,106	-,927	54	,358
Pair 21	-,436	,788	,106	-,649	-,223	-4,107	54	,000
Pair 22	-,236	,719	,097	-,431	-,042	-2,437	54	,018
Pair 23	-,073	,573	,077	-,228	,082	-,942	54	,350
Pair 24	-,345	,865	,117	-,579	-,112	-2,961	54	,005
Pair 25	-,418	,686	,092	-,604	-,233	-4,524	54	,000
Pair 26	-,127	,771	,104	-,336	,081	-1,224	54	,226
Pair 27	-,200	,590	,080	-,360	-,040	-2,514	54	,015
Pair 28	-,164	,501	,067	-,299	-,028	-2,425	54	,019
Pair 29	-,309	,690	,093	-,496	-,122	-3,320	54	,002
Pair 30	-,255	,700	,094	-,444	-,065	-2,698	54	,009
Pair 31	-,182	,696	,094	-,370	,006	-1,936	54	,058
Pair 32	,255	1,004	,135	-,017	,526	1,880	54	,065
Pair 33	,036	,576	,078	-,119	,192	,468	54	,642
Pair 34	-,200	,487	,066	-,332	-,068	-3,047	54	,004
Pair 35	-,618	,892	,120	-,859	-,377	-5,139	54	,000
Pair 36	-,127	,668	,090	-,308	,053	-1,413	54	,164
Pair 37	-,236	,769	,104	-,444	-,028	-2,280	54	,027
Pair 38	-,364	,754	,102	-,568	-,160	-3,575	54	,001
Pair 39	-,291	,786	,106	-,503	-,078	-2,745	54	,008
Pair 40	-,218	,686	,092	-,404	-,033	-2,360	54	,022
Pair 41	-,436	,856	,115	-,668	-,205	-3,782	54	,000
Pair 42	-,200	,890	,120	-,441	,041	-1,666	54	,101
Pair 43	-,436	,834	,112	-,662	-,211	-3,882	54	,000
Pair 44	-,255	,673	,091	-,436	-,073	-2,806	54	,007
Pair 45	-,200	,869	,117	-,435	,035	-1,706	54	,094