

Índice

I – Abordagem teórica ao assédio psicológico no trabalho	11
1. Enquadramento histórico da problemática do assédio psicológico no trabalho	13
1.1. Factores subjacentes ao "nascimento" da problemática do assédio psicológico no trabalho	14
1.2. Dificuldades no "nascimento" da problemática do assédio psicológico no trabalho	15
1.3. Processo de "nascimento" da problemática do assédio psicológico no trabalho	16
1.3.1. Fases desenvolvimentais	16
1.3.2. Assédio na escola	17
1.3.3. Leymann	18
1.3.4. Hirigoyen	19
1.3.5. Adams e os media	20
1.3.6. Japão	22
1.4. "Dar nome" ao mal-estar	22
1.5. O papel das associações de apoio	23
1.6. O papel dos académicos	25
1.6.1. Literatura de gestão	25
1.6.2. Reuniões científicas e publicações especializadas	26
1.6.3. A investigação científica	29
1.7. Síntese	32
2. Conceito de assédio psicológico no trabalho	35
2.1. Algumas questões terminológicas	35
2.2. Definições de assédio psicológico no trabalho	42
2.2.1. A complementariedade das diversas definições	42
2.2.2. Características que uma definição deve abranger	47
2.2.2.1. Frequência e duração	47
2.2.2.2. Desequilibrio de poder	49
2.2.2.3. Contexto	50
2.2.2.4. Subjectividade	50
2.2.2.5. Ataque à dignidade	51
2.2.2.6. Efeitos	51
2.2.2.7. Intenção	52
2.2.3. Definição proposta	53
2.3. Conceitos conexos	53
2.3.1. Stress	53
2.3.2. Conflito	54
2.3.3. Agressão	55
2.3.4. Violência	57
2.3.5. Falta de educação/tacto	58
2.3.6. Gestão "dura"	59
2.4. Síntese	60

3. Actividades de assédio psicológico no trabalho	61
3.1. Comportamentos de assédio	62
3.2. Actividades de assédio relacionadas com as novas tecnologias	68
3.3. Actividades específicas de assédio organizacional	69
3.4. Tipos de agressão/assédio	72
3.5. Diferenças sexuais nos tipos de assédio escolhido	78
3.6. Tipologias de assédio psicológico no trabalho	81
3.7. Síntese	83
4. Processo de assédio psicológico no trabalho	85
4.1. Escalada de assédio	85
4.2. O processo de assédio segundo Leymann	88
4.3. O processo de assédio segundo Ege	95
4.4. O processo de assédio segundo Field	97
4.5. O processo de assédio segundo Hirigoyen	99
4.6. Síntese	100
5. Comportamentos de enfrentamento do assédio psicológico no trabalho	103
5.1. Estratégias de enfrentamento	103
5.2. Modelo EVNL	106
5.3. Padrões comportamentais	112
5.4. Comportamentos utilizados pelos alvos de assédio	115
5.5. Estratégias de busca de suporte	120
5.6. Diferenças comportamentais entre alvos e não alvos	123
5.7. Resultados das estratégias comportamentais escolhidas	126
5.8. Recursos de enfrentamento e assédio	131
5.9. Síntese	132
6. Causas de assédio psicológico no trabalho	133
6.1. Enquadramento geral	133
6.1.1. Perspectivas sobre a causalidade do assédio	133
6.1.2. A multicausalidade	136
6.1.3. Nível individual	141
6.1.4. Interacção grupal	144
6.1.5. Dinâmica grupal	145
6.1.6. Características da organização	145
6.1.7. Sociedade	146
6.1.8. Síntese	147
6.2. Características do alvo	150
6.2.1. Perspectivas sobre o papel das vítimas no assédio	150
6.2.2. Tipos de vítima	155
6.2.3. Características das vítimas	157
6.2.4. Resistência psicológica	170
6.2.5. Afectividade negativa	180
6.2.6. Síntese	186
6.3. Características do perpetrador	187

6.3.1. O papel do assediador	187
6.3.2. Conclusões do assédio infantil	190
6.3.3. Características de consenso	196
6.3.4. O papel da auto-estima e do narcisismo	199
6.3.5. O papel das psicopatologias	212
6.3.6. Traços de personalidade ligados ao assédio	214
6.3.7. Tipos de assediadores	222
6.3.8. Síntese	225
6.4. Características organizacionais	227
6.4.1. Cultura organizacional	228
6.4.1.1. Definições de cultura organizacional	229
6.4.1.2. Cultura organizacional e comportamento	232
6.4.1.3. Cultura organizacional e clima organizacional	234
6.4.1.4. Cultura organizacional e assédio psicológico	236
6.4.2. Características identificadas por Leymann	246
6.4.2.1. Os pressupostos de Leymann	246
6.4.2.2. Desenho do trabalho	248
6.4.2.3. Liderança	259
6.4.2.4. Dinâmica de grupo	267
6.4.2.5. Clima ético	273
6.4.3. Características identificadas por Hirigoyen	283
6.4.4. Silêncio organizacional	288
6.4.5. Síntese	291
6.4.6. Modelo integrador	294
6.5. Características sociais	299
6.5.1. Mudanças na simbologia do trabalho	299
6.5.2. Mudanças na estrutura econômica e no funcionamento organizacional	307
6.5.2.1. Mudanças na estrutura econômica	308
6.5.2.2. Mudanças no trabalho	309
6.5.2.3. Globalização	311
6.5.2.4. Reestruturações e despedimentos	312
6.5.2.5. Deterioração das condições de trabalho	320
6.5.2.6. Insegurança e novo contrato psicológico	323
6.5.2.7. Aumento da pressão	324
6.5.2.8. Mudanças no mercado de trabalho	326
6.5.2.9. Trabalho e bem-estar	327
6.5.2.10. Dejours e a usura mental	332
6.5.2.11. Particularidades dos serviços	337
6.5.2.12. Síntese	338
6.5.3. Cultura nacional	340
6.5.3.1. Cultura nacional e as organizações	340
6.5.3.2. Dimensões da cultura nacional segundo Hofstede	341
6.5.3.3. Cultura nacional e assédio	346
6.5.3.4. Cultura nacional e ética	347
6.5.3.5. Violência	348
6.5.4. Media	351
6.5.4.1. Poder dos media	351
6.5.4.2. Assédio nos media	353
6.5.5. Síntese	355

9.5. Características do assediador	491
9.5.1. Posição hierárquica do assediador	491
9.5.2. Sexo do assediador	496
9.5.3. Idade do assediador	500
9.5.4. Número de assediadores	501
9.6. Características do assediado	502
9.6.1. Vínculo contratual do assediado	502
9.6.2. Posição hierárquica do assediado	504
9.6.3. Antiguidade e experiência profissional do assediado	508
9.6.4. Idade do assediado	509
9.6.5. Sexo do assediado	514
9.6.6. Etnia do assediado	519
9.6.7. Habilidades do assediado	520
9.6.8. Número de assediados	520
9.7. Síntese	523
10. Estratégias de intervenção sobre o assédio psicológico no trabalho	525
10.1. Centralidade da intervenção sobre a organização	526
10.2. Importância atribuída pelos gestores à intervenção	527
10.3. Variáveis de sucesso	528
10.4. Alvos da intervenção	529
10.5. Abordagem integrada à intervenção	531
10.6. Estratégias de intervenção	535
10.7. Políticas anti-assédio	541
10.8. Estratégias de reacção	550
10.9. Intervenção individual	552
10.10. Intervenções sobre a sociedade	558
10.11. Síntese	560
11. Enquadramento jurídico do assédio psicológico no trabalho	563
11.1. A legislação sobre o assédio no mundo	564
11.2. Portugal	571
11.3. As Instituições internacionais e o assédio	574
11.4. Síntese	577
II – Abordagem empírica ao assédio psicológico no trabalho	579
1. Grandes opções estratégicas	581
2. Abordagem qualitativa	585
2.1. Guião da entrevista	585
2.2. Identificação dos entrevistados	587
2.3. Análise das entrevistas	588
2.3.1. Características pessoais	588
2.3.2. Características organizacionais	589
2.3.3. Processo de assédio	591
2.3.3.1. Causas	591

2.3.3.2. Fases	593
2.3.3.3. Comportamentos	596
2.3.3.4. Perpetradores	600
2.3.3.5. Testemunhas	601
2.3.3.6. Desenlace	602
2.3.3.7. Reação da organização	603
2.3.4. Estratégias de enfrentamento utilizadas	604
2.3.5. Estratégias de enfrentamento recomendadas	606
2.3.6. Consequências individuais do assédio	608
2.3.7. Consequências organizacionais do assédio	612
2.4. Síntese	613
3. Abordagem quantitativa – Questionário	615
3.1. Objectivos gerais	615
3.2. Modelo proposto	615
3.2.1. Cultura organizacional	616
3.2.2. Clima ético	621
3.2.3. Resistência Psicológica	625
3.2.4. Afectividade negativa	626
3.2.5. Tensão psicológica	626
3.2.6. Estratégias comportamentais	627
3.2.7. Síntese	627
3.3. Hipóteses de investigação	628
3.4. Metodologia	636
3.4.1. Procedimento	636
3.4.1.1. Amostragem	636
3.4.1.2. Entrega e recolha dos questionários	637
3.4.1.3. Taxas de resposta	638
3.4.1.4. Tratamento dos dados	639
3.4.2. Instrumento	644
3.4.2.1. Introdução	645
3.4.2.2. Clima ético	645
3.4.2.2.1. Escala utilizada	645
3.4.2.2.2. Características psicométricas	646
3.4.2.2.2.1. Validade	646
3.4.2.2.2.2. Fiabilidade	648
3.4.2.2.2.3. Sensibilidade	649
3.4.2.2.3. Comportamentos negativos	650
3.4.2.2.4. Inventário de comportamentos negativos	651
3.4.2.2.4.1. Enquadramento teórico	651
3.4.2.2.4.2. Escala utilizada	652
3.4.2.2.4.3. Características psicométricas	652
3.4.2.2.4.3.1. Validade	652
3.4.2.2.4.3.2. Fidelidade	656
3.4.2.2.4.3.3. Sensibilidade	657
3.4.2.2.5. Questionário complementar sobre assédio	658
3.4.2.6. Definição de assediado	659

3.4.2.7. Estratégias comportamentais	660
3.4.2.7.1. Escala utilizada	660
3.4.2.7.2. Características psicométricas	661
3.4.2.7.2.1. Validade	661
3.4.2.7.2.2. Fidélidade	664
3.4.2.7.2.3. Sensibilidade	665
3.4.2.8. Afectividade negativa	666
3.4.2.8.1. Enquadramento teórico	666
3.4.2.8.2. Escala utilizada	667
3.4.2.8.3. Características psicométricas	667
3.4.2.8.3.1. Validade	667
3.4.2.8.3.2. Fidélidade	669
3.4.2.8.3.3. Sensibilidade	670
3.4.2.9. Tensão psicológica	671
3.4.2.9.1. Enquadramento teórico	671
3.4.2.9.2. Escala utilizada	672
3.4.2.9.3. Características psicométricas	673
3.4.2.9.3.1. Validade	673
3.4.2.9.3.2. Fidélidade	675
3.4.2.9.3.3. Sensibilidade	675
3.4.2.10. Cultura organizacional	676
3.4.2.10.1. Questionário utilizado	676
3.4.2.10.2. Características psicométricas	676
3.4.2.10.2.1. Validade	677
3.4.2.10.2.2. Fidélidade	677
3.4.2.10.2.3. Sensibilidade	678
3.4.2.11. Resistência psicológica	679
3.4.2.11.1. Escala utilizada	679
3.4.2.11.2. Características psicométricas	679
3.4.2.11.2.1. Validade	679
3.4.2.11.2.2. Fidélidade	685
3.4.2.11.2.3. Sensibilidade	685
3.4.2.12. Caracterização sócio-demográfica	686
3.4.2.13. Síntese	687
3.4.3. Amostra	688
3.4.3.1. Sexo	688
3.4.3.2. Idade	690
3.4.3.3. Habilidades	690
3.4.3.4. Estado civil e filhos	691
3.4.3.5. Situação profissional	692
3.4.3.6. Organizações	697
3.4.3.7. Síntese	699
3.5. Resultados	701
3.5.1. Resultados obtidos nas escalas individuais	701
3.5.1.1. Comportamentos negativos	701
3.5.1.1.1. Prevalência de cada comportamento	702
3.5.1.1.2. Frequência de cada comportamento	703

3.5.1.1.3. Duração de cada comportamento	704
3.5.1.1.4. Prevalência dos comportamentos em alvos de assédio	706
3.5.1.1.5. Frequência dos comportamentos em alvos de assédio	708
3.5.1.1.6. Duração dos comportamentos em alvos de assédio	711
3.5.1.1.7. Síntese da prevalência, frequência e duração	714
3.5.1.2. Assediadores	716
3.5.1.3. Duração do assédio	717
3.5.1.4. Testemunhas de assédio	717
3.5.1.5. Prevalência do assédio	718
3.5.1.6. Clima Ético	720
3.5.1.7. Cultura Organizacional	721
3.5.1.8. Resistência Psicológica	721
3.5.1.9. Afectividade Negativa	722
3.5.1.10. Estratégias Comportamentais	722
3.5.1.11. Tensão Psicológica	723
3.5.2. Análise das relações entre as variáveis	724
3.5.2.1. Variáveis sócio-demográficas versus psicológicas	724
3.5.2.1.1. Diferenças de médias em função do Sexo	724
3.5.2.1.2. Diferenças de médias em função da Idade	726
3.5.2.1.3. Diferenças de médias em função das Habilidades	729
3.5.2.1.4. Diferenças de médias em função do Estado Civil	731
3.5.2.1.5. Diferenças de médias em função da Existência de Filhos	733
3.5.2.1.6. Diferenças de médias em função do Número de Empregos	734
3.5.2.1.7. Diferenças de médias em função dos Anos de Experiência	736
3.5.2.1.8. Diferenças de médias em função da Antiguidade na Empresa	738
3.5.2.1.9. Diferenças de médias em função da Antiguidade na Função	740
3.5.2.1.10. Diferenças de médias em função do Tipo de Função Ocupada	742
3.5.2.1.11. Diferenças de médias em função da Posição Hierárquica	744
3.5.2.1.12. Diferenças de médias em função do Tipo de Contrato	745
3.5.2.1.13. Diferenças de médias em função do Sector de Actividade	747
3.5.2.1.14. Diferenças de médias em função da Dimensão da Empresa	751
3.5.2.1.15. Diferenças de médias em função da Predominância Sexual	754
3.5.2.1.16. Diferenças de médias em função da existência de Mudanças Organizacionais	756
3.5.2.2. Variáveis psicológicas	757
3.5.2.2.1. Correlações com o Clima Ético	759
3.5.2.2.2. Correlações com a Cultura Organizacional	759
3.5.2.2.3. Correlações com a Resistência Psicológica	760
3.5.2.2.4. Correlações com a Afectividade Negativa	760
3.5.2.2.5. Correlações com as Estratégias Comportamentais	761
3.5.2.2.6. Correlações com a Tensão Psicológica	763
3.5.2.3. Assédio e variáveis sócio-demográficas	765
3.5.2.3.1. Assédio e Sexo	765
3.5.2.3.2. Assédio e Idade	767
3.5.2.3.3. Assédio e Habilidades	768
3.5.2.3.4. Assédio e Estado Civil/Filhos	769
3.5.2.3.5. Assédio e Experiência Profissional	771
3.5.2.3.6. Assédio e tipo de Função/Contrato	776

3.5.2.3.7. Assédio e características da Organização	778
3.5.2.4. Assédio e variáveis psicológicas	782
3.5.2.4.1. Clima Ético	782
3.5.2.4.2. Cultura Organizacional	784
3.5.2.4.3. Resistência Psicológica	786
3.5.2.4.4. Afectividade Negativa	787
3.5.2.4.5. Estratégias Comportamentais	787
3.5.2.4.6. Tensão Psicológica	789
3.5.2.5. Relações entre as várias dimensões do processo de assédio	790
3.5.2.5.1. Nível hierárquico do perpetrador	790
3.5.2.5.2. Sexo do perpetrador	794
3.5.2.5.3. Número de perpetradores	800
3.5.2.5.4. Duração do Assédio	801
3.5.2.5.5. Comportamentos negativos	802
3.5.2.6. Testemunhas	804
3.5.2.6.1. Testemunhas e não testemunhas	804
3.5.2.6.2. Quem as testemunhas viram ser alvo de assédio	812
3.5.3. Análises multivariadas	816
3.5.3.1. Análise discriminante	816
3.5.3.2. Regressão logística	823
3.5.3.3. Regressão linear	826
3.6. Análise e discussão dos resultados	829
3.6.1. Prevalência do assédio	829
3.6.2. Características do assédio	831
3.6.3. Características dos assediados	832
3.6.3.1. Características demográficas	832
3.6.3.1.1. Vínculo laboral	832
3.6.3.1.2. Experiência profissional	833
3.6.3.1.3. Função	835
3.6.3.1.4. Idade	836
3.6.3.1.5. Vida familiar	838
3.6.3.1.6. Sexo	838
3.6.3.1.7. Habilidades literárias	840
3.6.3.2. Características psicológicas	841
3.6.3.2.1. Resistência psicológica	841
3.6.3.2.2. Afectividade negativa	841
3.6.3.2.3. Tensão psicológica	842
3.6.3.2.4. Estratégias comportamentais	843
3.6.4. Características dos assediadores	844
3.6.4.1. Nível hierárquico	844
3.6.4.2. Sexo	846
3.6.4.3. Número	848
3.6.5. Características das testemunhas	849
3.6.6. Características das organizações	851
3.6.6.1. Características demográficas	851
3.6.6.2. Características psicosociais	853
3.6.6.2.1. Clima ético	853

3.6.6.2.2. Cultura organizacional	854
3.6.7. Factores discriminantes entre alvos e não alvos	856
3.6.8. Avaliação das relações existentes no modelo proposto	857
4. Abordagem quantitativa – Website	859
4.1. Objectivos	859
4.2. Questionário	860
4.3. Resultados	860
4.3.1. Inventário de comportamentos negativos	860
4.3.1.1. Prevalência	860
4.3.1.2. Frequência	862
4.3.1.3. Duração	863
4.3.2. Características dos assediadores	864
4.3.2.1. Nível hierárquico	864
4.3.2.2. Sexo	865
4.3.2.3. Número	866
4.3.3. Características dos alvos	866
4.4. Síntese	872
5. Limitações do estudo e sugestões para pesquisas futuras	875
5.1. Limitações do estudo	875
5.2. Sugestões para pesquisas futuras	877
Conclusão	879
Bibliografia	893

Resumo

Este trabalho aborda o tema do assédio psicológico em contexto organizacional. Para além do devido enquadramento teórico, com a descrição do processo, suas causas e consequências, são apresentados os resultados de três estudos empíricos complementares.

No questionário, respondido por 984 sujeitos de 14 organizações, verificou-se que o tipo de cultura organizacional e de clima ético influenciava a prevalência de assédio, que a afecitividade negativa e a resistência psicológica tinham, igualmente, um papel importante no assédio, e que este levava ao aumento da tensão psicológica e influenciava a escolha das estratégias comportamentais utilizadas. A taxa de assédio, usando critérios bastante restritos, foi de 10,3%, sendo os perpetradores predominantemente homens e chefias.

No questionário *online*, respondido por indivíduos alvos de assédio que procuravam ajuda para lidarem com a situação, chegou-se a conclusões semelhantes às dos outros estudos, nomeadamente, verificou-se um agravamento significativo do número de comportamentos negativos a que estavam sujeitos quando comparados com os inquiridos através do questionário de papel.

Nas entrevistas com alvos de assédio constatou-se, de novo, a existência de um processo de escalada, tendo o assédio começado com comportamentos aparentemente inócuos até levar, na maior parte dos casos, ao despedimento. Os perpetradores foram sempre chefias e, em todas as situações, a organização tomou o partido dos assediadores contra os assediados.



Palavras-chave: assédio psicológico no trabalho; agressão interpessoal; relações interpessoais; conflito interpessoal.