

Rosemary Cavalcante Gonçalves Regina Heloisa Mattei de Oliveira Maciel*

A experiência do assédio moral no Ceará:

prevalência e aspectos sociodemográficos

RESUMO: Este estudo investiga a prevalência do assédio moral e os principais atos negativos relacionados ao assédio a trabalhadores no Ceará. O assédio moral consiste em situações em que um ou mais trabalhadores são submetidos, repetitivamente, a condutas negativas, como humilhação, perseguição, discriminação e maus-tratos no trabalho, sem que possam se defender, constituindo-se em afronta à sua dignidade. A pesquisa quantitativa foi conduzida entre trabalhadores no estado do Ceará. Os dados foram coletados pela aplicação de questionário em amostra de 218 trabalhadores que aguardavam atendimento na Delegacia Regional do Trabalho – DRT/Ce. Duas diferentes estratégias de medição do assédio moral foram usadas e comparadas. Dada a definição de assédio moral, 25,2% dos pesquisados auto-relataram serem vítimas em frequência, no mínimo, semanal, nos últimos seis meses. Porém, utilizando o Questionário de Atos Negativos (NAQ), contendo uma lista de 22 atos negativos potenciais de assédio, 66,9% dos trabalhadores da amostra relataram a exposição a, pelo menos, um ato negativo semanalmente, nos últimos seis meses. Os pesquisados responderam com maior frequência que foram alvos de gritos e agressividade, lembrados constantemente de erros e que se espalharam boatos a seu respeito. O estudo mostra que o assédio moral a trabalhadores no Ceará é um fenômeno amplamente experienciado, com predominância de atos negativos característicos da precariedade de gestão e ambiente organizacional.

Palavras-chave:
assédio moral,
comportamentos
negativos, sofrimento
no trabalho.

I ntrodução

Nas últimas décadas, o assédio moral ou violência moral vem gradativamente sendo reconhecido como sério problema no ambiente de trabalho, incorporando-se aos estudos em saúde do trabalhador. O fenômeno traduz-se pela exposição repetitiva e prolongada a situações humilhantes e constrangedoras

dos trabalhadores, no desempenho de suas funções, gerando sofrimento psíquico e degradação do ambiente de trabalho. No assédio moral, a vítima é humilhada, desqualificada e desestabilizada emocionalmente, por meio de condutas negativas, no intuito de prejudicar sua relação com o ambiente de trabalho e a organização, de maneira a forçá-la a desistir do emprego (BARRETO, 2003b).

Dos estudos, iniciados nos anos 80 até os dias de hoje, percebe-se uma larga expansão das pesquisas, objetivando esclarecer a incidência e a natureza do assédio moral em diferentes países. O *bullying* ou *mobbing* – como o fenômeno é conhecido na Europa – foi primeiramente estudado nos países escandinavos (LEYMANN e GUSTAFSSON, 1996; EINARSEN e SKOGSTAD, 1996), apesar de ter sido descrito anteriormente como *harrassment* por Brodsky, em 1976 (citado em EINARSEN, 2005). Nos países europeus, existem vários grupos de pesquisas sobre o assunto, financiados pelos governos e Comunidade Européia (QUINE, 1999). No Brasil, o tema não tem merecido tanta atenção dos pesquisadores, embora haja crescente interesse.

Pesquisas realizadas na Escandinávia revelaram que aproximadamente 3 a 4% da população de trabalhadores é freqüentemente assediada no trabalho (LEYMANN, 1996; EINARSEN *et al*, 1994). Na Inglaterra e na Finlândia, taxas de incidência chegaram a cerca de 10% (HOEL *et al*, 2001; VARTIA, 1996). Estudo epidemiológico realizado por Leymann (1996) encontrou incidência de 120.000 novos casos a cada ano. Tendo em conta que a vida laboral das pessoas pode se estender a 30 anos, calcula-se que 1 de cada 4 trabalhadores corre o risco de sofrer violência moral, em algum momento de sua trajetória profissional, com a duração de, pelo menos, seis meses.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT), em 1996, divulgou estudo realizado em países da União Européia sobre a violência no trabalho, denunciando que experiências de violência produzidas nos locais de trabalho apontam para a mundialização do problema, transcendendo fronteiras nacionais, ambientes de trabalho e grupos profissionais (OIT, 1998). Resultados da pesquisa, citados por Hirigoyen (2002), mostram que 8% dos trabalhadores sofreram medidas de intimidação, 4% foram objeto de violências físicas, e 2%, de assédio sexual.

No Brasil, em 2003, Barreto publicou pesquisa realizada com 2.072 trabalhadores de 97 empresas, dos setores químico, farmacêutico, plástico e similar, em São Paulo, que revelava 42% dos trabalhadores com histórias de humilhações e constrangimentos (BARRETO, 2003a). O estudo de Maciel *et al*. (2006), com bancários de 25 estados brasileiros, obteve que 33,89%

dos 2.609 pesquisados relataram ter sido expostos a, pelo menos, uma situação constrangedora, nos últimos seis meses. As pesquisas evidenciam o impacto do assédio moral nas organizações brasileiras.

Assim, há necessidade de aprofundar os estudos sobre o assédio moral, no Brasil, tendo em vista que o fenômeno, apesar da sua mundialização, assume particularidades que variam entre os países, e ainda, em análise detalhada, até de região para região de um mesmo país. Isto se deve ao fato de a violência psicológica abranger diversidade de comportamentos ou atitudes hostis, sutis ou ostensivos, verbais ou não-verbais, dirigidos a um único indivíduo, a um grupo ou a toda a organização, o que traz à tona a complexidade do tema.

O conceito de assédio moral

O assédio moral é um fenômeno psicossocial nas relações de trabalho. Leymann (1996) explica o assédio moral como uma forma de conflito extremo e mal-resolvido que, não sendo solucionado inicialmente, vai se degenerando até se transformar em perseguição obstinada do agressor em direção à vítima. Neste sentido, Zapf (1999) argumenta que, se várias circunstâncias contribuem para o aumento geral de conflitos na organização, então o número de conflitos não-resolvidos tenderá também a aumentar, elevando o índice de assédio no local de trabalho. Contudo, para Hirigoyen (2002), o assédio moral não pode ser visto como conflito, já que o conflito pressupõe que os envolvidos podem discutir abertamente e defender sua posição, ao passo que no assédio estabelece-se uma relação dominante-dominado em que, de um lado, há dominação psicológica pelo agressor e, de outro, submissão forçada da vítima. Enquanto no conflito existe a possibilidade de se chegar a uma solução viável entre os envolvidos, no assédio moral, qualquer mudança ou entendimento são impedidos, pois a intenção do agressor é prejudicar o oponente. O assédio moral, assim, embora possa ter, em algum grau, as características de conflito, não deve ser compreendido como inserido na abordagem tradicional dos conflitos organizacionais, porque difere em seu caráter essencial, ou seja, a possibilidade de comunicação entre partes que estão em nível de igualdade.

Não existe definição única para o assédio moral, que varia de acordo com os estudos e os países onde é investigado. A Task Force on Prevention of Workplace Bullying (HSA, 2001), força-tarefa do Reino Unido para prevenção do assédio moral, define-o como

a repetição de comportamentos inadequados, diretos ou indiretos, verbais, físicos ou de outra ordem, conduzidos por uma ou mais pessoas contra um outro ou outros, no

local de trabalho e/ou no exercício de sua função, que podem ser razoavelmente percebidos como prejudicando os direitos individuais de dignidade no trabalho. Um acidente isolado dos comportamentos descritos nesta definição pode ser uma afronta à dignidade no trabalho, mas uma única instância do incidente não é considerada assédio. (HSA, 2001)

Os componentes-chaves que aparecem comumente nas definições são: atos negativos, desequilíbrio de poder, comportamento repetitivo e duradouro.

- Atos Negativos

O assédio moral é fundamentalmente um comportamento negativo no trabalho que alguém exibe em direção a outro. A violência impressa nesses comportamentos faz parte do âmbito das relações humanas desde os tempos mais remotos. Os atos agressivos visam submeter, intimidar, ameaçar ou punir a vítima. Podem ser expressos mediante ataques verbais ou físicos ou serem mais sutis, como quando são feitas insinuações e advertências disfarçadas no sentido de desestabilizar a pessoa. São considerados negativos porque atentam contra a dignidade, provocam sofrimento e seus efeitos são prejudiciais, afetando a auto-estima e a autoconfiança da vítima, ao mesmo tempo em que interferem no desempenho e geram insatisfação no trabalho. Envolvem sempre duas partes: agressor e vítima, embora possa haver outras partes envolvidas, como os observadores e os colaboradores do processo, que ajudam na manutenção do assédio.

Os comportamentos inadequados podem ser divididos em categorias. Leymann (1996) distinguiu cinco grupos relacionando-os aos efeitos das condutas sobre a vítima:

1. Reduzir as possibilidades de comunicação, tais como ataques verbais, ignorar a presença, interromper constantemente quando a vítima fala, etc.
2. Impossibilitar de manter contatos sociais, tais como isolá-la dos colegas, proibir que falem com ela, etc.
3. Desacreditar ou impedir de manter sua reputação pessoal ou profissional, como caluniar, ridicularizar, atacar crenças políticas ou religiosas, etc.

4. Reduzir suas funções e sua empregabilidade mediante o descrédito profissional, como atribuir tarefas abaixo ou muito acima de suas competências, executar trabalhos humilhantes, atribuir tarefas absurdas, etc.
5. Determinar atividades que afetem sua saúde física ou psíquica, como realizar trabalhos perigosos ou nocivos, ameaçar fisicamente, assediar sexualmente, etc.

Einarsen (2005) classifica os atos negativos em dois tipos: assédio relacionado ao trabalho e assédio pessoal. O assédio relacionado ao trabalho implica perseguições direcionadas às atividades e ao desempenho da pessoa-alvo, tais como metas inatingíveis, sobrecarga de trabalho, ignorar opiniões, excesso de supervisão, reter informações, atribuir tarefas abaixo do nível de competência ou outros tipos de comportamentos que dificultem as condições de realização do trabalho. Já o assédio pessoal refere-se às agressões dirigidas a características ou situações particulares da vítima, como espalhar boatos, criticar persistentemente, gritar, humilhar, fazer “pegadinhas”, isolar e excluir.

Geralmente o assédio moral envolve não apenas um, mas vários comportamentos negativos. Alguns pesquisadores têm utilizado listas de atos negativos para medir o assédio moral no trabalho (Leymann, 1996, Einarsen e Hoel, 2001). Esse instrumento é empregado nos estudos de incidência e se baseiam no procedimento de incidentes críticos.

- Comportamento repetitivo e duradouro

As definições sustentam que, para haver assédio moral, é necessário que os atos negativos sejam repetitivos e persistentes. Um ato isolado não pode ser considerado assédio moral. No entanto, segundo Tehrani (2005), há exceção quando o comportamento é tão severo, que leva a vítima ao estado permanente de medo, por exemplo, no caso de violência ou ameaça física. A exceção, porém, não é ainda consenso entre os pesquisadores do assédio moral.

Os comportamentos de assédio tendem a durar longo tempo, de meses até vários anos. A persistência imprime caráter de perseguição e é responsável por causar impacto significativo na vida da vítima e levá-la ao adoecimento.

Leymann (1996), baseado na experiência de atendimento clínico às vítimas de assédio moral, define um critério estrito como parâmetro para operacionalização nas pesquisas: no mínimo semanalmente e, pelo menos, durante seis meses. No entanto, a frequência e duração do assédio moral são muito variáveis e dependem de inúmeros fatores.

- Desequilíbrio de poder

A questão do desequilíbrio do poder, nas relações pessoais, é uma das características que se desprende das definições de assédio moral. Neste caso, ocorre o mau uso do poder por parte do agressor. O poder pode ser tanto de ordem formal, relacionado ao status ocupado na organização, como informal, relativo à capacidade de exercer influência pessoal sobre o outro. O abuso de poder pode acontecer em todos os níveis da organização, independente da posição hierárquica da vítima e do agressor.

Para ser vítima de assédio moral, a pessoa precisa estar em condição de inferioridade ou incapacidade de defesa. Em alguns casos, pode acontecer que o conflito inicialmente se faça entre duas pessoas com “forças” equiparadas mas, ao longo do processo, a vítima vai gradualmente sendo levada à condição em que lhe faltam os recursos para oposição ou defesa (EINARSEN e SKOGSTAD, 1996).

É preciso, ainda, lembrar que o assédio moral é uma experiência subjetiva, que depende de como a vítima percebe os comportamentos negativos e efeitos. Assim, o que para uma pessoa pode ser considerado assédio, pode não ser percebido da mesma maneira por outra pessoa. Para ser vítima, é preciso que o indivíduo perceba a si mesmo como alvo de agressões no ambiente de trabalho.

Pesquisas sobre o assédio moral

Apesar do grande número de pesquisas realizadas, são muitas as divergências. Falta consenso sobre uma definição precisa do que é o assédio moral no trabalho e discute-se sobre a pertinência e validade dos vários instrumentos e métodos empregados, bem como os critérios de classificação de vítimas e não-vítimas, determinação de frequência e duração, e avaliação dos atos de violência moral (COWIE *et al.*, 2002). Dependendo da definição e métodos, os resultados variam, e dificultam a comparação com outros achados.

De forma geral, dois métodos vêm sendo bastante empregados para classificar vítimas e não-vítimas: o subjetivo e o objetivo (ZAPF e EINARSEN, 2003; NOTELAERS *et al.*, 2005; MIKKELSEN e EINARSEN, 2001; COYNE *et al.*, 2000). No subjetivo, o auto-relato das vítimas é utilizado em relação a dada definição de assédio, isto é, o indivíduo julga se é vítima de acordo com o conceito de assédio previamente descrito. Entende-se que o método é subjetivo porque se baseia exclusivamente na percepção pessoal do respondente. Em contraposição, o método objetivo mensura a exposição,

também auto relatada, a formas específicas de comportamentos de assédio, situações constrangedoras ou atos negativos. O indivíduo é solicitado a identificar se foi exposto a lista de comportamentos negativos e potenciais de assédio em certo período de tempo. É vítima o indivíduo que relata ter sido submetido a, pelo menos um, dos comportamentos apresentados, geralmente com frequência, no mínimo, semanal. A abordagem é objetiva já que avalia as respostas a condutas específicas, não sendo necessário que a pessoa responda diretamente se foi ou não vítima de assédio. O NAQ (Negative Acts Questionnaire) e o LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) são instrumentos utilizados neste tipo pesquisa. Porém, as duas estratégias podem ser questionadas, pois enquanto a primeira se baseia unicamente na percepção subjetiva do respondente para identificar o assédio, a segunda, ao investigar os comportamentos prováveis de assédio, não consegue diferenciar se os comportamentos são ou não administráveis ou suportáveis pelo sujeito, nem se ele consegue se defender ou revidar as agressões sofridas. Além disso, nem todas as formas de assédio constam necessariamente das listas de comportamentos apresentados. Também as listas não levam em consideração diferenças organizacionais, regionais ou nacionais de comportamentos considerados agressivos ou não.

Mikkelsen e Einarsen (2001) sugerem que as duas abordagens sejam utilizadas em conjunto a fim de possibilitar uma avaliação mais abrangente da prevalência do assédio. Estudos recentes, que fazem uso de ambas as estratégias, verificaram diferenças nas taxas de prevalência obtidas. Em geral, a taxa de assédio subjetivo apresenta índice menor do que o resultante da frequência de relatos de comportamentos da lista de atos negativos (HOEL e COOPER, 2000; SALIN, 2001, COYNE *et al.*, 2003). A explicação para isso é que possivelmente se torna mais fácil reconhecer a exposição a comportamentos negativos do que assumir-se vítima de situação que sugere fragilidade, talvez até incompetência em administrá-la. Também a admissão de exposição a comportamentos negativos não implica que a pessoa esteja considerando a circunstância uma forma de assédio. As pesquisas que fazem uso das duas estratégias, contudo, confirmam que, apesar das diferenças das taxas, existe a correlação positiva nos resultados obtidos. Quanto maior o número de comportamentos negativos relatados pelo respondente, maior a probabilidade de se auto-relatar vítima de assédio no ambiente de trabalho.

Este artigo expõe e discute a experiência do assédio moral entre trabalhadores no estado do Ceará, possibilitando o exame da prevalência na taxa de vitimização, a identificação dos principais comportamentos negativos vivenciados, e as relações com os fatores sociodemográficos.

Método

População e Amostra

A pesquisa quantitativa foi realizada na Delegacia Regional do Trabalho (DRT-CE), na rua 24 de maio, 178, em Fortaleza, Ceará. A população constituiu-se de trabalhadores que se dirigiam à DRT-CE para atendimento, nas filas de Seguro-Desemprego e Orientação Trabalhista. A amostra abrangeu 218 trabalhadores escolhidos aleatoriamente.

Questionário

Foi aplicado o Questionário de Atos Negativos (NAQ), em formato reduzido. Trata-se de instrumento desenvolvido por Einarsen, Raknes, Matthiesen e Hellesøy, 1994, e Einarsen e Raknes, 1997 (EINARSEN e HOEL, 2001; HOEL *et al*, 2001). O questionário foi traduzido e adaptado para a língua portuguesa. O NAQ apresenta 22 atos negativos para os entrevistados responderem com que frequência foram submetidos, nos últimos 6 meses, fazendo uso de escala Likert (nunca, de vez em quando, mensalmente, semanalmente, diariamente). Os itens do NAQ são descrições de comportamentos que não fazem referência ao termo assédio moral. Referem-se a comportamentos diretos (por exemplo, agressão verbal, observações ofensivas, intimidação) e indiretos (por exemplo, isolamento social, difamação, pressão). Após, apresenta-se a seguinte definição de assédio moral:

uma situação em que um ou vários indivíduos, persistentemente, durante um certo período de tempo, percebe-se como alvo ou sendo submetido a atos negativos de uma ou várias pessoas, em uma situação em que a vítima do assédio tem dificuldades de se defender contra essas ações. Um único incidente não pode ser considerado assédio (EINARSEN e HOEL, 2001).

O entrevistado, então, é indagado se foi assediado no trabalho e com que frequência, nos últimos 6 meses. Além disto, acrescentamos ao NAQ mais duas questões. A primeira para investigação no caso da resposta à última questão ter sido afirmativa, indagando sobre quem teve para com o pesquisado os comportamentos negativos (colegas, chefias, subordinados, pessoas externas à empresa, homens ou mulheres) e a quantidade de agressores. A segunda questão é uma pergunta aberta, no intuito de levantar que outros comportamentos negativos foram percebidos no ambiente de trabalho.

As questões sociodemográficas foram adaptadas do questionário de Einarsen e Hoel (2001) e incluíram informações sobre idade, gênero, estado civil, escolaridade, ramo de atividade da empresa, nível do cargo exercido, etc. Essas informações auxiliaram na exploração de possíveis grupos de riscos relacionados ao fenômeno estudado.

Procedimento

Os sujeitos eram abordados, aleatoriamente, nas filas-de-espera e consultados sobre a disponibilidade para responder às perguntas. Havendo consentimento, o instrumento era aplicado no próprio local enquanto o trabalhador aguardava ser chamado. Devido à predominância de baixo nível de escolaridade do público-alvo, optou-se pelo pesquisador fazer a leitura e preenchimento dos questionários, garantindo a compreensão mais clara das questões pelos sujeitos. A análise dos dados foi realizada com a utilização do programa estatístico SPSS (Statistical Package For Social Sciences, versão 9 para Windows).

Resultados

Características da amostra

A idade média dos respondentes foi de 31,25 anos (DP= 9,24). A idade mínima, de 18 e a máxima de 60 anos, a moda 23 e a mediana 28,5. As principais características da população e da amostra estudada podem ser vistas na Tabela 1.

Tabela 1: Frequência e porcentagem dos participantes por sexo, escolaridade, estado civil e faixa etária

	Frequência	Porcentagem(%)
Sexo		
Homem	114	52,3
Mulher	104	47,7
Total	218	100,0
Escolaridade		
Analfabeto	12	5,50
Nível básico	58	26,61
Nível médio	139	63,76
Nível técnico	2	0,92
Superior	7	3,21
Total	218	100,00

Estado Civil		
Casado(a)	100	45,87
Divorciado(a), separado(a)	22	10,09
Viúvo(a)	2	0,92
Solteiro(a), nunca foi casado(a)	94	43,12
Total	218	100,00
Faixa etária		
18 a 24 anos	62	28,44
25 a 34 anos	80	36,70
35 a 44 anos	57	26,15
Acima de 45 anos	19	8,72
Total	218	100

Tabela 2: Frequência e porcentagem dos participantes por ramo de atividade

Ramo de atividade	Frequência	Porcentagem(%)
Indústria	62	28,44
Comércio	56	25,69
Restaur. / Hotéis / Turismo	20	9,17
Outros Serviços	17	7,8
Transportes	14	6,42
Serviços de saúde	11	5,05
Educação/ ensino / pesquisa	11	5,05
Serviços domésticos	7	3,21
Outros	5	2,29
Telemarketing	5	2,29
Serviços em condomínio	4	1,83
Correios/ Telecomunicações	2	0,92
Agência Governamental	1	0,46
Empresas de Energia	1	0,46
Computação	1	0,46
Comunicação de Massa	1	0,46
Total	218	100,0

A distribuição por ramo de atividade pode ser vista na Tabela 2. Somando-se as porcentagens entre ramos similares, verifica-se que predominaram os trabalhadores da indústria (28,44 %) e do comércio (25,6%). Na indústria, os setores de confecção (10,5%) e construção civil (10%) obtiveram maior frequência (Tabela 3).

Certa dúvida surgiu quanto ao respondente contratado por empresa terceirizada. Neste caso, as respostas ao questionário podiam tanto corresponder à empresa, onde o sujeito efetivamente trabalhava, como à empresa com a qual mantinha vínculo trabalhista, variando conforme sua interpretação.

Quanto às empresas, 96,8% eram do setor privado, e apenas 3,2% pertenciam ao setor público, ocorrendo a mesma dificuldade nas respostas do respondente terceirizado, em órgão público. No entanto, pode-se inferir que a totalidade da amostra pertence ao setor privado, considerado o caráter celetista do contrato de trabalho.

Tabela 3: Distribuição por tipo de indústria

Indústria	Frequência	Porcentagem do total da amostra(n=218)(%)
Construção Civil	23	10,55
Confecção	22	10,09
Calçados	4	1,83
Fábrica de castanha	2	0,92
Gráfica	2	0,92
Metalúrgica	2	0,92
Outras	7	3,21
Total	62	28,44

O porte da empresa, tomando como base o critério de classificação para indústrias (SEBRAE, 2005), mostra que 69,8% consistem em micros e pequenas empresas, com até 100 trabalhadores; 15,6% são consideradas médias empresas, com 101 a 500 pessoas ocupadas, e 14,6% estão entre as grandes empresas, com mais 500 empregados (Tabela 4). Contudo muitas vezes o trabalhador não estava seguro ao repassar a informação, mostrando desconhecer a estrutura da empresa.

Tabela 4: Frequência e porcentagem dos participantes por número de pessoas que trabalham na organização

Nº de trabalhadores	Frequência	Porcentagem(%)
Menos que 25	83	38,07
Entre 26-100	69	31,65
Entre 101-500	34	15,60
Entre 500-1000	13	5,96
Mais que 1000	19	8,72
Total	218	100,00

Quanto ao nível hierárquico, 90,4% são trabalhadores que não ocupam função de liderança, 9,6% estão em cargo de supervisão ou chefia, não tendo sido constatados respondentes com cargos de maior nível nas empresas. O fato é coerente com o nível de escolaridade observado e evidencia o perfil da amostra, basicamente formada por trabalhadores de “chão de fábrica” .

Quanto à situação de emprego, predominam os desempregados (90,37%), tendo em vista que cerca de 80% dos respondentes foram entrevistados na fila de seguro-desemprego, recém-desempregados, ou procuravam a DRT para esclarecer dúvidas, após desligamento da empresa.

A totalidade dos respondentes não são representantes sindicais, embora possam manter vínculo com os respectivos sindicatos laborais.

As subamostras por gênero apresentaram diferenças significativas quanto à atividade exercida ($\div 2. = 34,812$; $gl = 16$; $p = 0,004$). As mulheres tendem a desenvolver mais ocupações nos setores de saúde, educação, serviços domésticos e comércio e os homens nos setores de indústria, transporte, restaurantes e serviços. Há também diferenças significativas em relação ao estado civil ($\div 2. = 15,535$; $gl = 3$; $p = 0,001$), 57,9% dos homens eram casados contra apenas 32,7% das mulheres. Em compensação, 51,9 % delas são solteiras contra 35,1% dos homens. As demais variáveis sociodemográficas não apresentaram diferenças significativas.

Auto-relato de assédio

Dos 218 respondentes, 25,2% (55) consideraram-se vítimas de assédio no trabalho, nos últimos seis meses (Tabela 5). Tomando por base a definição de Leymann, que considera como critério a frequência, no mínimo, semanal, 12,9% dos respondentes se percebem assediados regularmente e 12,3% são assediados ocasionalmente (raramente ou de vez em quando).

As mulheres foram mais assediadas do que os homens e a diferença é estatisticamente significativa ($\div 2. = 4,456$; $gl = 1$; $p = 0,042$), correspondendo a 31,7 % contra 19,3 % dos homens.

Os trabalhadores assediados são perseguidos mais por chefias (83,6%). A diferença quanto ao gênero dos agressores não é significativa, com leve predominância de agressores do sexo masculino. Contudo as mulheres tendem a ser mais assediadas por mulheres (81,8%), e os homens, por homens (95,4%). Quanto ao número de agressores, varia entre uma a cinco pessoas (Tabelas 6 e 7).

Tabela 5: Distribuição das respostas por terem sido assediados nos últimos 6 meses

	Frequência	Porcentagem(%)
Não	163	74,77
Sim, muito raramente	11	5,05
Sim, de vez em quando	16	7,34
Sim, várias vezes por semana	18	8,26
Sim, quase diariamente	10	4,59
Total	218	100,00

As pessoas, na faixa etária de 25 a 34 anos, são mais assediadas, representando 47,3% dos auto-relatos de assédio, apesar das diferenças não apresentarem significância estatística.

Tabela 6: Frequência e porcentagem de respostas à pergunta “Quem teve para com você esses comportamentos negativos?” por sexo

	Homens		Mulheres		Colegas		Chefes		Subordinados		Pessoas externas à empresa	
	F*	P**	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
Homens	21	95,45	10	45,45	4	18,18	17	77,27	1	4,55	4	8,18
Mulheres	19	57,58	27	81,82	6	18,18	29	87,88	2	6,06	3	9,09
Total	40	72,73	37	67,27	10	18,18	46	83,64	3	5,45	7	2,73

(*) F = Frequência; (**) P = Porcentagem (%)

Tabela 7: Auto-relato de assédio por sexo e número de agressores

	Uma só		Entre 2 e 5		Mais de 5	
	F*	P**	F	P	F	P
Homens	8	36,36	7	31,82	7	31,82
Mulheres	15	45,45	16	48,48	2	6,06
Total	23	41,82	23	41,82	9	16,36

(*) F = Frequência; (**) P = Porcentagem (%)

Índice de Assédio

Considerando-se as respostas dadas às 22 questões do NAQ como índice de assédio, obtém-se o coeficiente de confiabilidade de 0,838 (Alpha de Cronbach), o que atesta a validade do instrumento aplicado, sua tradução e adaptação.

Os participantes relataram, em média, 8,06 atos negativos (de vez em quando, mensal, semanal ou diariamente). 95,9% (209) relataram ter passado por, pelo menos, uma situação de assédio, nos últimos seis meses. Pelo critério de Leymann, 66,97% (146) foram expostos a, no mínimo, um ato negativo regularmente (na base semanal ou diária).

A Tabela 8 mostra a frequência e porcentagem de relatos de atos negativos, divididos por subgrupo de assédio regular (semanal ou diariamente) e assédio ocasional (de vez em quando ou mensalmente).

Os itens de maior frequência na amostra foram “ser alvo de gritos e agressividade” (56,42%), “ser constantemente lembrado de erros” (51,83), “espalhar boatos a seu respeito” (50,46%), “ser pressionado a não reclamar direitos” (48,17%) e “receber supervisão excessiva” (47,17%).

Calculando-se a distribuição das pessoas por número de atos negativos relatados na base semanal ou diária, tem-se que 26,6% experienciaram um a dois tipos de atos negativos, 26,6% relataram três a cinco formas diferentes de atos negativos, e 13,8% mais de cinco tipos de atos negativos (Tabela 9). Os resultados mostram que há concentração na incidência de relatos entre 1 a 5 atos negativos (53,2%).

Tabela 8: Frequência e porcentagem de relatos de atos negativos nas 22 situações do NAQ

	De vez em quando e mensalmente		Semanalmente Diariamente		Total	
	F*	P*	F	P	F	P
1) Alguém reteve informações que podem afetar o seu desempenho no trabalho	65	29,82	15	6,88	80	36,70
2) Foi humilhado ou ridicularizado em relação ao seu trabalho	65	29,82	28	12,84	93	42,66
3) Foi obrigado a realizar um trabalho abaixo do seu nível de competência	62	28,44	38	17,43	100	45,87
4) Áreas ou tarefas de sua responsabilidade foram retiradas ou substituídas por tarefas mais desagradáveis ou mais simples	49	22,48	22	10,09	71	32,57

5) Espalharam boatos ou rumores sobre você	75 34,40	35 16,06	110 50,46
6) Foi ignorado, excluído ou “colocado na geladeira”	50 22,94	14 6,42	64 29,36
7) Foram feitos comentários ofensivos sobre a sua pessoa, suas atitudes ou sobre sua vida privada	61 27,98	12 5,50	73 33,49
8) Gritaram com você ou você foi alvo de agressividade gratuita	85 38,99	38 17,43	123 56,42
9) Foi alvo de comportamentos intimidativos tais como “apontar o dedo”, invasão do seu espaço pessoal, empurrões	45 20,64	24 11,01	69 31,65
10) Recebeu sinais ou dicas de que você deve pedir demissão ou largar o trabalho	59 27,06	24 11,01	83 38,07
11) Foi constantemente lembrado dos seus erros e omissões	81 37,16	32 14,68	113 51,83
12) Foi ignorado ou foi recebido com uma reação hostil quando tentou uma aproximação	51 23,39	13 5,96	64 29,36
13) Recebeu críticas persistentes ao seu trabalho ou esforço	65 29,82	20 9,17	85 38,99
14) Suas opiniões e pontos de vista foram ignorados	69 31,65	20 9,17	89 40,83
15) Pessoas com as quais você não tem intimidade lhe aplicaram “pegadinhas”	42 19,27	16 7,34	58 26,61
16) Foi solicitado a realizar tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido	57 26,15	30 13,76	87 39,91

17) Foram feitas alegações contra você	56 25,69	7 3,21	63 28,90
18) Supervisão excessiva de seu trabalho	53 24,31	51 23,39	104 47,71
19) Foi pressionado a não reclamar um direito que você tem	47 21,56	58 26,61	105 48,17
20) Foi submetido a sarcasmos ou alvo de brincadeiras excessivas	22 10,09	1 0,46	23 10,55
21) Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva	43 19,72	50 22,94	93 42,66
22) Foi ameaçado de violência ou abuso físico ou foi alvo de violência real	6 2,75	1 0,46	7 3,21

(*) F = Frequência; (**) P = Porcentagem (%)

No que se refere à natureza dos atos negativos, foi feita distinção entre os direcionados às características ou condições da pessoa em particular e os dirigidos ao trabalho que a pessoa executa, ou seja, respectivamente o assédio pessoal e o assédio relacionado ao trabalho. Considerando as médias de assédio, tem-se que a média de frequência dos atos indicativos de assédio relacionado ao trabalho (1,89) é maior que a dos atos indicativos de assédio pessoal (1,60), e a diferença é significativa pela análise de variância (ANOVA: $F = 6,976$; $gl = 28$; $p = 0,000$) (Tabela 10).

Tabela 9: Frequência e porcentagem de atos negativos relatados com base semanal ou diária

Número de atos negativos	Frequência	Porcentagem(%)
0	72	33,0
1	33	15,1
2	25	11,5
3	26	11,9
4	20	9,2
5	12	5,5
6	8	3,7
7	5	2,3
9	4	1,8
10	4	1,8
11	1	0,5
12	1	0,5
13	2	0,9
Total	218	100,0

A Tabela 11 mostra a comparação entre as duas medidas de assédio, auto-relato e relato de ter sido submetido a, pelo menos, um dos atos negativos do NAQ, no mínimo, semanal. As diferenças entre os grupos é significativa ($\div 2 = 29,061$; $gl=4$, $p=0,000$). Dos submetidos a, pelo menos, um ato negativo, 36,3% classificaram-se como vítimas de assédio moral, e apenas 2,8% dos que não experienciaram atos negativos, no mínimo, semanalmente, auto-relataram vitimização.

Tabela 10: Assédio pessoal x assédio relacionado ao trabalho

Assédio Pessoal	Média	Assédio relacionado ao trabalho	Média
Comentários ofensivos	1,52	Retenção de informações importantes para o trabalho	1,61
Alvo de pegadinhas	1,44		
Alvo de sarcasmo ou brincadeiras excessivas	1,14	Ser obrigado a realizar trabalho abaixo do nível de competência	1,94
Boatos ou rumores sobre a pessoa	1,94	Ter responsabilidades removidas	1,62
Ser humilhado	1,79	Ter opiniões ignoradas	1,71
Alegações contra a pessoa	1,39	Tarefas despropositadas ou com prazos impossíveis	1,82
Comportamentos intimidativos, como apontar o dedo	1,65	Supervisão excessiva	2,18
Receber críticas persistentes	1,70	Pressão para não reclamar direitos	2,15
Ser lembrado de erros	1,97	Carga de trabalho excessiva	2,08
Ser ignorado, excluído ou colocado na “geladeira”	1,51		
Alvo de gritos ou agressividade	2,08		
Receber sinais ou dicas para pedir demissão	1,72		
Ameaça de violência física	1,05		
Ser ignorado ou ser recebido com hostilidade	1,49		
Média Geral	1,60	Média Geral	1,89

Tabela 11: Comparação entre o número de atos negativos experienciados e a percepção de ser vítima de assédio

Número de atos negativos experienciados no mínimo semanalmente					
	0	1	2	3	> = 4
	(N= 72) (%)	(N= 33) (%)	(N= 25) (%)	(N= 26) (%)	(N= 62) (%)
Vítima	2,78	21,21	44,0	30,77	43,55
Não vítima	97,22	78,79	56,0	69,23	56,45
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A Tabela 12 apresenta a porcentagem dos participantes, segundo o número de atos negativos relatados e a porcentagem, em cada grupo, dos que se consideraram vítimas de assédio por auto-relato. Nota-se tendência, embora não significativa, de aumento gradual do número de atos negativos citados pelos que se perceberam vítimas de assédio.

Tabela 12: Comparação das duas medidas de assédio moral (auto-relato de assédio x relato de atos negativos, no mínimo, semanais)

	Nunca	Ocasional-mente	Mensal-mente	Semanal-mente	Diária-mente	Total
Experienciaram no mínimo um ato negativo semanalmente	93	10	16	17	10	146
Não experienciaram, no mínimo, um ato negativo semanalmente	70	1	0	1	0	72
Total	163	11	16	18	10	218

Discussão e Conclusões

O objetivo principal do estudo foi investigar a prevalência de assédio moral e os atos negativos mais freqüentes, em amostra de trabalhadores do Ceará. Para investigar a prevalência, usaram-se dois métodos de classificação de assédio: subjetivo (auto-relato) e objetivo (exposição à lista de atos negativos).

A amostra estudada foi composta por trabalhadores de diferentes ramos de atividades, prevalecendo os segmentos de comércio (25,7%), indústria de confecção (10,6%), construção civil (10,1%) e restaurantes (9,17%). Cerca de 69,8% estão entre as micro e pequenas empresas (MPE), caracterizando-

se por apresentar reduzido capital, com produção em pequena escala. O índice é coerente com os dados do IBGE (citado por SEBRAE, 2005), os quais revelam que, em conjunto, as MPEs responderam em 2002 por 99,2% do número total de empresas formais, por 57,2% dos empregos totais e por 26,0% da massa salarial. Podemos concluir, assim, que a amostra retrata, em grande parte, o contexto organizacional das micros e pequenas empresas no Estado do Ceará.

Os participantes, na maioria, possuíam nível médio de escolaridade (63,8%), mas também houve grande incidência de trabalhadores com nível básico completo ou incompleto (32,1%), sendo estes últimos considerados semi-analfabetos. Foi mínimo o número de pesquisados com curso técnico ou superior (4,1%). Predominam os trabalhadores com nível hierárquico na “base da pirâmide”, isto é, os operários e profissionais de linha de frente ou de “chão de fábrica”, sem cargo de liderança, consistindo em 90% da amostra. Apenas 10% exerciam função de supervisão ou coordenação de média gerência. Alta gerência não foi identificada. Os dados mostram coerência com o baixo nível de escolaridade apresentado.

Com relação à idade, a amostra é predominantemente formada por jovens, na idade entre 18 a 34 anos, prevalecendo a faixa etária entre 25 a 34 anos (36,7%). Apenas 8,7% dos pesquisados tinham idade acima de 45 anos. Quanto ao gênero, não há diferença significativa entre o número de homens e mulheres. Percebe-se, contudo, clara divisão de tarefas ou funções baseadas no sexo, com as mulheres exercendo atividades nas áreas de saúde, educação, serviços domésticos e comércio, enquanto os homens ocupam postos nos setores de indústria, transporte, restaurantes e serviços.

Dos 218 trabalhadores investigados, 25,2% (n=55) relataram terem sido vítimas de assédio moral no trabalho. O índice está abaixo das estimativas encontradas em pesquisas com a população brasileira, que são de 42% (BARRETO, 2003a) e 33,9% (MACIEL *et al.*, 2006). Possivelmente isso se deve às diferenças de metodologias utilizadas. Barreto (2003a) utilizou metodologia qualitativa para investigação de experiências de humilhação e Maciel *et al.* (2006) investigaram, com método quantitativo, os atos negativos que causavam constrangimento entre trabalhadores. Outra explicação é que os trabalhadores pesquisados ainda detêm pouca ou nenhuma informação sobre o assédio moral e, diante da pouca familiaridade com o assunto, podem ter sentido dificuldades de identificar o assédio, mesmo após a explicação. Além disso, pode ser que os respondentes sintam-se pouco à vontade para se classificarem como vítimas de assédio, por isso poder sugerir fraqueza ou culpa de sua parte. Mikkelsen e Einarsen (2001) argumentam que geralmente

é mais fácil reconhecer a exposição a comportamentos negativos do que assumir-se vítima de situação que sugere fragilidade e passividade.

Estima-se, portanto, que, de cada dez trabalhadores, pelo menos, 2,5 tendem ao assédio no trabalho, cálculo que pode ser ainda maior, consideradas as experiências de assédio com tempo superior aos últimos seis meses, não incluídas nesta pesquisa. O índice supera os encontrados nas pesquisas realizadas em países escandinavos que variam entre 3 a 10% (LEYMANN, 1996; EINARSEN *et al*, 1994; EINARSEN e SKOGSTAD, 1996; VARTIA, 1996 e SALIN, 2001).

Pelo critério de frequência de exposição ao assédio, no mínimo, semanal, o índice reduz-se para 12,9%. É possível que o critério esteja associado ao assédio moral, em fase mais aguda, quando a perseguição sistemática leva a vítima ao desligamento da empresa. Como afirmam Notelaers *et al.* (2005), é preciso considerar o assédio moral como processo que se agrava gradualmente, existindo em contínuo de “não ser assediado” até ser “altamente assediado”. O critério estrito é útil para identificar determinado grupo de alvos de assédio moral, denominado pelos autores de “vítimas”.

As mulheres (31,7%) foram mais expostas ao assédio moral do que os homens (19,3%). Além disso, 16,4% das mulheres vítimas responderam que foram assediadas com frequência, no mínimo, semanal, enquanto somente 9,6% dos homens o foram com essa frequência. O resultado está em acordo com as pesquisas sobre o assunto (SALIN, 2003; JIMÉNEZ *et al.*, 2005), que mostram que as mulheres têm maiores chances de serem vítimas de assédio. Se considerarmos que a cultura cearense é essencialmente “machista”, pela predominância de valores masculinos, e a mulher historicamente ainda ocupa lugar de reserva e submissão nas relações de gênero, pode-se explicar que a tendência para o assédio moral direcionado às mulheres seja reforçada pelo contexto social. Também há que se observar que as influências culturais levam as mulheres a desenvolverem maior sensibilidade e habilidade em perceber e lidar com o próprio sofrimento, enquanto os homens são mais predispostos à ação racional e a não demonstrar fraqueza, sendo mais difícil que se considerem vítimas.

Quanto aos agressores, as chefias são significativamente mais apontadas como perseguidoras. Há leve predominância de agressores do sexo masculino, mas os homens tendem a assediar homens, e as mulheres, outras mulheres, em consonância com os estudos sobre o tema (HSA, 2001; MACIEL *et al.*, 2006). Contudo, somadas as respostas que indicavam se os agressores eram homens ou mulheres, vemos que 40% (22) responderam ambos os sexos. Os dados mostram que 58,2% dos pesquisados mencionaram mais de um agressor,

revelando uma tendência para o assédio movido por um grupo de agressores. Como 84% dos agressores eram chefes, isso pode significar que os colegas busquem se associar ao perseguidor hierárquico, compactuando com o assédio, provavelmente para tentarem se proteger ou escapar de futuras perseguições, o que contribui para isolar, estigmatizar e fragilizar ainda mais a vítima, restringindo os recursos de defesa.

Analisando o critério de classificação de assédio, referente à exposição a atos negativos potenciais de assédio moral, o índice foi de 66,97% de relatos, com frequência, no mínimo, semanal. O valor está bem acima do apresentado no estudo de Maciel *et al.* (2006), com taxa de 7,97% de bancários(as) que reportaram sujeição a atos constrangedores considerando o critério de frequência semanal, também acima dos dados encontrados nas pesquisas internacionais. Neste caso, é relevante considerar que o ramo de atividade, cargo exercido, escolaridade, entre outros fatores, contribuem na experiência de condutas relacionadas ao assédio. Possivelmente, a amostra de trabalhadores deste estudo esteja mais ligada a ambientes precários de trabalho que, aliado à baixa escolaridade e nível funcional, se encontram mais sujeitos a comportamentos negativos. Esse dado corrobora a hipótese de que a incidência do assédio moral, definido na literatura, varia dependendo dos cenários organizacionais e contextos culturais.

Comparando as duas medidas de assédio, a taxa de auto-relato é menor do que a de relatos de atos negativos, mas também existe correlação positiva entre elas, isto é, quanto maior o número de atos negativos relatados, maior a probabilidade de o respondente perceber-se vítima de assédio. O resultado está em concordância com das pesquisas que utilizaram os dois índices conjuntamente, como os estudos que seguem a metodologia proposta por Einarsen e colaboradores (EINARSEN e HOEL, 2001).

A média de atos negativos citados pelo total da amostra (218) foi de 8,06. Considerando-se os relatos com base semanal ou diária, a incidência maior é entre 1 a 5 atos negativos. Os pesquisados responderam, com maior frequência, que foram alvos de gritos e agressividade, lembrados constantemente de seus erros e sujeitos a boatos. Adotado o critério de frequência, no mínimo, semanal, as condutas predominantes foram ser pressionado a não reclamar direitos, supervisão excessiva e carga de trabalho demasiada. O primeiro grupo de comportamentos são os mais comuns vivenciados entre os trabalhadores, porém podem não estar necessariamente relacionados ao assédio moral. Enquanto o segundo grupo, com critério estrito, parece indicar mais diretamente os tipos de condutas, quando o trabalhador vivencia o assédio moral.

O assédio relacionado ao trabalho é superior ao assédio pessoal, calculadas as médias separadamente. O resultado difere do encontrado por Hoel *et al.* (2001) em que trabalhadores e supervisores foram expostos mais a comentários ofensivos e brincadeiras excessivas (assédio pessoal), enquanto que os gerentes relataram mais sobrecarga de trabalho e cobrança de prazos e metas impossíveis (assédio relacionado ao trabalho). Os autores citados também verificaram que os trabalhadores, seguidos dos supervisores, mencionaram mais atos negativos do que os gerentes. O estudo de Salin (2001) com profissionais de gerência mostra que os atos diretamente relacionados ao trabalho ocorriam com maior frequência, entre eles: atribuir tarefas abaixo do nível de competência, reter informações, dar tarefas com metas e prazos impossíveis, e ignorar opiniões. Nesta pesquisa, a amostra limitou-se a trabalhadores e supervisores de nível hierárquico mais baixo. Possível explicação para a predominância do assédio relacionado ao trabalho dessa classe de trabalhadores é que as condutas negativas citadas não parecem ter caráter de perseguição pessoal, mas são empregadas indiscriminadamente com todos os empregados, caracterizando precarização da gestão e do ambiente de trabalho. Até mesmo gritos e agressividade podem fazer parte do modelo de gestão autoritária, nesses locais, não percebidos como agressão pessoal. O assédio relacionado ao trabalho, na visão de Notelaers *et al.* (2005), é compreendido também como nível intermediário de assédio.

Este estudo mostra que o assédio moral a trabalhadores no Ceará é um fenômeno amplamente experienciado, com predominância de atos negativos característicos da precariedade de gestão e ambiente organizacional. Faz-se necessário analisar até que ponto a forma de assédio, evidenciada na pesquisa, implica assédio organizacional mais do que interpessoal. Por assédio organizacional compreende-se políticas e práticas que vão desde procedimentos de excessivo controle do trabalho e punições pelo não alcance de metas até culturas permissivas a conflitos, competições e vitimização (THERANI, 2005). Nele, os trabalhadores não reconhecem o nível gerencial como fonte do problema, mas o assédio está relacionado à forma como a organização funciona (LIEFFOOGHE e DAVEY, 2001). A abordagem pode facilitar a identificação de condutas injustas e antiéticas nas organizações e, conseqüentemente, a adoção de medidas preventivas e de intervenção na proteção ao trabalhador.

Key-words: bullying at work, negative acts, workers suffering.

ABSTRACT: This study investigates bullying and the main negative acts prevalence related to work among Ceará workers. Bullying consists of situations where one or more workers are subjected, repetitively, to negative behaviors such as humiliations, harassing, discrimination and misbehaviors in the working settings and cannot defend themselves, leading to an attack to his/her dignity. The quantitative research was done with the participation of Ceará workers. The

data were collected by the application of a questionnaire in a sample of 218 workers waiting to be attended in the regional Work Inspectorate (Delegacia Regional do Trabalho - DRT/CE). Two different strategies to measure bullying were used and compared. According to the definitions of work bullying, 25,2% of the participants considered themselves as victims of bullying, at least, in a week basis in the last six months. However, the NAQ - Negative Acts Questionnaire, a list of 22 possible negative acts related to bullying, showed that 66,9% of the workers interviewed declared that they have being exposed to, at least, one negative act, in a week basis, in the last six months. The participants stated that they "have being the target of shouting and aggressive behaviors", "constantly reminded of their mistakes" and "the target of rumors" with a greater frequency than the others negative acts. The study shows that bullying among Ceará workers is a widespread phenomenon and that the negative acts more frequently mentioned are related to precarious management and organizational social environment.

Referências

- BARRETO, M. (2003a) *Violência, Saúde e Trabalho (uma jornada de humilhações)*. São Paulo: EDUC.
- BARRETO, M. (2003b) *Assédio Moral: suas ocorrências e conseqüências*. Fortaleza: Sindicato dos Bancários do Ceará.
- COWIE, H., NAYLOR, P., RIVERS, I., SMITH, P.K., PEREIRA, B. (2002) Measuring workplace bullying. *Agression and Violent Behavior*, 7: 33-51.
- COYNE, I.; SEIGNE, E.; RANDALL, P. (2000) Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (3), 335-349.
- COYNE, I.; CHONG, P. S-L.; SEIGNE, E.; RANDALL, P. (2003) Self and peer nominations of bullying: An analysis of incident rates, individual differences, and perceptions of the working environment. *European Journal of Work And Organizational Psychology*, 12 (3): 209-228.
- EINARSEN, S.; BJORN, I. R.; MATTHIESEN, S. B. (1994) Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: an exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4 (4): 381-401.
- EINARSEN, S.; SKOGSTAD, A. (1996) Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2): 185-201.

EINARSEN, S.; HOEL, H. (2001) *The Negative Acts Questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Paper presented at the 10th. European Congress on Work and Organisational Psychology, Prague.

EINARSEN, S. (2005) The nature, causes and consequences of bullying at work: the Norwegian experience. *Pistes*, 7 (3). Disponível em: <<http://www.pistes.uqam.ca/v7n3/articles/v7n3a1en.htm>>. Acesso em: 30 jun. 2006.

HIRIGOYEN, M. (2002) *Mal-estar no Trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

HOEL, H.; COOPER, C. L. (2000) *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: British Occupational Health Research Foundation (BOHRF).

HOEL, H.; COOPER, C. L.; FARAGHER, B. (2001) The experience of bullying in Great Britain: the impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4): 443-465.

HSA - Health and Safety Authority (2001) *Dignity at Work: the challenge of workplace bullying*. Report of the Taskforce on the Prevention of Workplace Bullying, The Stationary Office, Dublin, UK. Disponível em: <<http://www.entemp.ie/publications/employment/2005/bullyingtaskforce.pdf>>. Acesso em: 2 jun. 2006.

JIMÉNEZ, B. M.; MUÑOZ, A. R.; HERNÁNDEZ, E. G.; BENADERO, M. E. M.; CARVAJAL, R. R. (2005) Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicología em Estudo*, 10(1): 3-10.

LEYMANN, H. (1996) The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2): 165-184.

LEYMANN, H.; GUSTAFSSON, A. (1996) Mobbing at work and the development of pos-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2): 251-275.

LIEFOOGHE, A.D., DAVEY, K.M. (2001) Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European journal of work and organizational psychology*, 10 (4): 375-392, 2001, 2001.

MACIEL, R. H.; MEDEIROS, S. R., NEVES, L. S.; HORA, A.; BITU, F.G.; SOUZA, T. C. F. (2006) *Assédio Moral no Trabalho: impactos sobre a saúde dos bancários e sua relação com gênero e raça*. Relatório de Pesquisa, Sindicato dos Bancários de Pernambuco/CONTRAF.

MIKKELSEN, E.; EINARSEN, S. (2001) Bullying in Danish work-life: prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4): 393-413.

NOTELAERS, G.; EINARSEN, S.; DE WITTE, H.; VERMUNT, J. (2005) Estimating the Prevalence of Bullying at Work: a latent class cluster approach. Belgium: Catholic University Leuven. Disponível em: <http://spitswww.uvt.nl/~vermunt/notelaers2005.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2006.

OIT – Organización Internacional del Trabajo (1998). Cuando el trabajo resulta peligroso. Trabajo, Revista de la OIT, 26, sep./oct. Disponível em: <<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/26/violence.htm>>. Acesso em: em 11 ago. 2005.

QUINE, L. (1999) Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318(23): 228-232.

SALIN, D. (2001) Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 425-441

SALIN, D. (2003) Workplace bullying among business professionals: prevalence, organisational antecedents and gender differences. *Working Papers*, n° 533. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.

SEBRAE (2005) *Boletim Estatístico de Micro e Pequenas Empresas*. Disponível em: <http://www.sebraego.com.br/site/arquivos/downloads/NT000A8E66_00656.pdf>. Acesso em: 26 out. 2006.

THERANI, N. (2005). *Bullying at Work: beyond policies to a culture of respect*. Institute of Personnel and Development – CIPD. Disponível em: <<http://www.cipd.co.uk/subjects/dvsequ/harassmt/bullyatwork0405.htm>>. Acesso em: 11 jul. 2006.

VARTIA, M. (1996) The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2): 203-214.

ZAPF, D (1999) Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2): 70-85.

ZAPF, D.; EINARSEN, S. (2001) Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice - an introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4): 369-373.