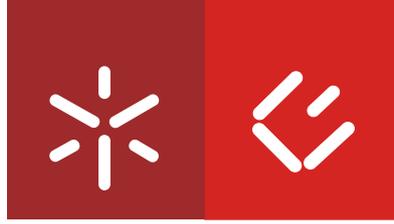


Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Daniela Rodrigues Braga

**A Deterioração das Relações Laborais em
Tempos de Crise: O Caso dos
Jovens Profissionais**

abril de 2016



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Daniela Rodrigues Braga

**A Deterioração das Relações Laborais em
Tempos de Crise: O Caso dos
Jovens Profissionais**

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Estudos de Gestão

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Maria Emília Pereira Fernandes

abril de 2016

Declaração

Nome

Daniela Rodrigues Braga

Endereço eletrónico: **bragadaniela.16@gmail.com**

Telefone: **917929038**

Número do cartão de cidadão: 13442964 8ZY2

Título da dissertação:

A Deterioração das Relações Laborais em Tempos de Crise: O Caso dos Jovens Profissionais

Orientadora:

Professora Doutora Maria Emília Pereira Fernandes

Ano de conclusão: **2016**

Designação do Mestrado:

Mestrado em Estudos de Gestão

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;

Universidade do Minho, ___/___/_____

Assinatura: _____

Agradecimentos

Neste espaço desejo expressar os meus sinceros agradecimentos:

Aos meus pais por me terem educado, por me terem inculcido o gosto pelo estudo, por tudo...desde sempre que tornam a minha vida melhor.

À Professora Doutora Maria Emília pelos sábios ensinamentos, motivação, disponibilidade, dedicação e paciência. O seu apoio foi determinante para a realização desta dissertação.

À minha irmã, ao meu irmão e ao meu cunhado pela partilha de conhecimentos, incentivos, afetos, companhia, ao longo desta caminhada e da minha vida.

Ao meu namorado Joel por tudo que já vivemos e por tudo que temos para viver. Pelo amor, força, ajuda e confiança transmitida. Obrigada pelos abraços apertados, pela partilha de momentos maravilhosos. Obrigada por existires na minha vida.

À Rosa e à Sónia pelo carinho, pelos intermináveis desabafos e pela partilha de bons momentos. Obrigada Rosa pelo lindo afilhado que me deste, o Rodrigo que nasceu no mês da conclusão da dissertação.

À tia Rosa pelo apoio que, constantemente, me oferece e por estar sempre presente.

Aos meus colegas do mestrado, em especial à Ana, ao Pedro, à Rita e à Márcia pela partilha de conhecimentos nos trabalhos e pela partilha de momentos de lazer.

Aos entrevistados porque sem eles o estudo não seria possível. Muito obrigada por partilharem comigo vivências sensíveis das vossas vidas.

A todos que fizeram ou fazem parte da minha vida, em especial aos restantes familiares e amigos muito obrigada

Resumo

Título: A Deterioração das Relações Laborais em Tempos de Crise: O Caso dos Jovens Profissionais

O agravamento do desemprego tem sido considerado como uma consequência da crise económica e financeira que a Europa atravessa. Os jovens profissionais são um dos grupos sociais que mais apresentam dificuldades na obtenção de emprego. O aumento do trabalho precário, nas mais diversas formas, tem também caracterizado este período económico. Relatórios institucionais europeus têm, ainda, relacionado a precariedade com a violência organizacional, sendo o assédio moral um tipo de violência organizacional que tem merecido particular destaque. Combater o assédio moral é um dos objetivos da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Neste sentido, analisar as perceções sobre as experiências dos jovens profissionais relativamente às condições laborais em tempos de crise e à relação entre essas mesmas condições e o assédio moral foram objetivos deste estudo. Para a sua concretização, optou-se por uma metodologia qualitativa e pelo método da entrevista. Através da técnica de recolha de dados bola de neve acabaram por participar neste estudo 17 participantes com formação académica e com idades não superiores a 30 anos. Dos resultados obtidos, salienta-se que os entrevistados, na sua maioria, narraram que estão/estiveram sujeitos a mais de um ato de assédio moral nas suas trajetórias profissionais. O autor das agressões foi identificado pelos entrevistados como sendo, na maioria dos casos, o superior hierárquico. Os entrevistados identificaram, ainda, a intencionalidade e a duração em que ocorreu/ocorre o assédio moral. Todos os entrevistados enumeraram vários sentimentos, quando vítimas de assédio moral. Uma minoria dos entrevistados referiu consequências na sua saúde física e psicológica. Neste estudo, identificaram-se, ainda as expectativas ao nível profissional, relativamente a situações futuras. Com este estudo pretendeu-se caracterizar qualitativamente uma realidade opressiva que pode ocorrer no contexto de trabalho e que merece que se repense as políticas institucionais e organizacionais de prevenção e punição do assédio tipo de moral.

Palavras-chave: Desemprego jovem, precariedade, violência organizacional e assédio moral

Abstract

Title: The Deterioration of Labor Relations in Crisis Times: The Case of Young Professionals

The increase in unemployment has been considered as a consequence of the economic and financial crisis that Europe is through. Young professionals are one of the social groups that have more difficulties in obtaining employment. The increase in precarious work, in various forms, has also characterized this economic period. European institutional reports have also linked to precariousness with organizational violence, and bullying a type of organizational violence that has received particular attention. Combating bullying is one of the objectives of the International Labour Organization (ILO). In this sense, analyze the perceptions about the experiences of young professionals in relation to working conditions in times of crisis and the relationship between these same conditions and bullying were objectives of this study. For its implementation, we opted for a qualitative methodology and the interview method. Through the snowball data collection technique eventually participate in this study 17 participants with an academic background and not exceeding the age of 30 years. From the results, it should be noted that respondents, mostly narrated that are / were subject to more than one act of bullying in their professional careers in precariousness records. The author of the assault was identified by respondents as being in most cases the superior. Respondents also identified the intentionality and the duration that was / is bullying. All respondents enumerated various feelings when victims of bullying. A minority of respondents reported consequences for their physical and psychological health. In this study, we identified, although expectations professional level for future situations. This study aimed to qualitatively characterize an oppressive reality that can occur in the context of work that deserves to rethink the institutional and organizational policies for the prevention and punishment of this type of organizational violence.

Keywords: Young unemployment, insecurity, organizational violence and bullying.

Índice

Agradecimentos	iii
Resumo.....	iv
Abstract	v
Índice.....	vi
1.Introdução.....	9
2.Relevância do Tema e Contextualização.....	11
Enquadramento Teórico	15
3.Violência no Contexto Laboral	15
3.1.Tipos de Violência	16
3.2. Causas – Fatores Individuais, Organizacionais e Sociais	18
3.3. Consequências da violência Organizacional.....	22
4. O Assédio Moral no Local de Trabalho.....	25
4.1. Definição.....	25
4.2. Assedio Moral em Portugal e na Europa.....	26
4.3. Prevenir e Combater o Assédio Moral	30
5. Metodologia	34
6. Análise dos resultados.....	38
6.1. Caracterização dos Entrevistados	38
6.2. Ingresso no Mercado de Trabalho	40
6.3. Trajetória Profissional	43
6.4. As Relações Interpessoais no Local de Trabalho.....	49
6.5. Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho	54
6.5.1. Duração dos Atos de Assédio Moral	61
6.5.2. Sentimentos das Vivências de Assédio na Vida Pessoal	64
6.5.3. Impacto das Vivências de Assédio.....	66
6.6. Perceção das Mudanças de Vida no Futuro	68
7. Conclusão	73
Bibliografia	76
Anexos.....	85

Índice de Figuras

Figura 2:Esquema da Definição de Violência.....	17
---	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1:Área de Formação dos Participantes	39
--	----

Índice de Tabelas

Tabela 1:Taxa de desemprego total e por sexo em Portugal	12
Tabela 2:Caracterização dos Entrevistados	38
Tabela 3:Perceções sobre o Ingresso no Mercado de Trabalho	40
Tabela 4:Trajectoria Profissional-Vínculo Laboral.....	43
Tabela 5:Trajectoria Profissional-Horário Laboral	46
Tabela 6:Trajectoria Profissional-Dimensão Qualidade do Emprego.....	48
Tabela 7:Relações Laborais com a Chefia	50
Tabela 8:Relações Interpessoais com os Colegas de Trabalho	51
Tabela 9:Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho-Supervisão Excessiva	55
Tabela 10:Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho-Criticas Sobre o Trabalho	56
Tabela 11:Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho-Comunicação Hostil	57
Tabela 12:Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho-"Incentivos a Despedir-se"	58
Tabela 13:Duração dos Atos de Assédio Moral	62

Lista de Abreviaturas

Art.- Artigo

CITE- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego

EU-OSHA - Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

Eurofound- Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho

EUROSTAT - Gabinete Estatístico da União Europeia

INE - Instituto Nacional de Estatística

ISCSP - Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas

OIT - Organização Internacional do trabalho

OMS -Organização Mundial de Saúde

UE- União Europeia

UGT-União Geral dos Trabalhadores

1. Introdução

Este estudo pretende identificar a natureza das relações laborais que são hoje estabelecidas pelos empregadores com jovens licenciados e que estão pela primeira vez no mercado de trabalho. O mesmo justifica-se pelo facto de nos recentes anos Portugal ter vivido um forte período de crise financeira e económica que afetou consideravelmente o emprego jovem e as condições de trabalho.

De uma forma genérica, as relações laborais em tempo de crise é um tema atual, sobretudo nos países que enfrentaram graves crises financeiras, como é o caso de Portugal. Neste âmbito, o desemprego dos jovens profissionais é neste momento um flagelo difícil de superar, que ensombra a geração daqueles que se encontram, neste momento, na vida ativa. Diariamente assistimos, na comunicação social, ao drama daqueles, que estando na vida ativa, possuem salários em atraso, condições laborais precárias, ambientes e contextos de trabalho hostis, consequência das políticas de austeridade (Núñez e Livanos,2010). Assim, perante um cenário económico difícil, os jovens qualificados enfrentam cada vez mais obstáculos em encontrar emprego em Portugal, sobretudo, na sua área de formação. Exemplo disso, os recém-licenciados em enfermagem, que diariamente partem do nosso país rumo a outros países da Europa, sobretudo para a Inglaterra (Pires, 2012).

Neste sentido, a principal motivação para a elaboração deste trabalho foi, sobretudo, explorar em que medida a situação atual de crise influencia as relações de trabalho, a partir das perceções de jovens profissionais. Mais ainda, verificar em que medida esta situação de crise, pode, ou não, contribuir para perceções associadas à violência organizacional. A violência organizacional pode assumir várias formas, desde as formas mais convencionais associadas às condições de trabalho até ao assédio moral. É com base neste tema que daremos uma maior ênfase à problemática do assédio moral no local de trabalho. O assédio moral no local de trabalho acontece quando um trabalhador está sujeito a comportamentos desagradáveis, como por exemplo, ameaças e humilhações, ao longo de um dado período de tempo (Leymann, 1996).

O meu interesse por este tema prende-se também com o facto de, enquanto jovem profissional recém-licenciada, ter experienciado situações de assédio moral no local de trabalho. Assim para além da conjuntura económica e financeira do país, a motivação pessoal assumiu aqui particular relevo, considerando ser de extrema importância expor este tipo de relações laborais.

Para a concretização do objetivo do estudo foi fundamental recorrer a uma metodologia qualitativa, apoiada pelo método da entrevista, no sentido de identificar quais as perceções de 17 jovens recém-licenciados sobre as condições de trabalho que têm encontrado durante o exercício da sua atividade profissional e em que medida a crise afetou essas mesmas condições de trabalho. Mais especificamente, em que medida consideram, ou não, os seus locais de trabalho como propícios à violência organizacional.

Este trabalho é constituído pelos seguintes pontos. Primeiramente faz-se uma explanação da relevância do tema e sua contextualização. Segue-se o enquadramento teórico onde se faz referência à violência organizacional, aos seus diversos tipos, causas (fatores individuais, organizacionais e sociais) e consequências. Posteriormente, descreve-se o que significa o assédio moral no local de trabalho e faz-se uma exposição da situação vivenciada em Portugal e na Europa em relação a este tipo de assédio. Por último, descreve-se a metodologia adotada no estudo e a análise e discussão dos resultados, seguindo-se a bibliografia e os anexos.

2. Relevância do Tema e Contextualização

O tema deste estudo centra-se nas perceções e nas experiências de jovens profissionais sobre a violência organizacional que pode ocorrer nas relações laborais. A pertinência deste tema relaciona-se com o facto de as situações opressivas nos locais de trabalho tenderem a ser mais expressivas em situações de precariedade laboral e de aumento do desemprego; situações como aquelas que hoje são vivenciadas pelos jovens portugueses nos seus contextos de trabalho.

Segundo o EUROSTAT (Gabinete Estatístico da União Europeia), desempregados são todos os indivíduos que não estão empregados na semana de referência e procuraram emprego nas 4 semanas anteriores (Eurostat, 2015). Por sua vez, para o INE (Instituto Nacional de Estatística), desempregado é um indivíduo, com idade não inferior a 15 anos e que se encontra nas seguintes situações: não tem trabalho com ou sem remuneração, está disponível para trabalhar, e procurou emprego nas semanas anteriores (3 semanas é o período de referência) (INE, 2015).

Devido à crise económica e financeira internacional, o agravamento do desemprego no contexto de trabalho tem sido uma realidade bem presente na Europa em geral (Erlinghagen, 2008; Marelli, Patuelli, e Signorelli, 2012), afetando em particular certos países como é o caso de Portugal (Marques, 2010). Na Grécia, Portugal e Espanha, o aumento de desemprego foi brutal, de 19%, 18% e 9% respetivamente, aumentando também o desemprego de longa duração (Eurostat, 2014), tendo este atingido o pico no segundo trimestre de 2013 (Comissão Europeia, 2013). Relativamente ao desemprego em Portugal, observe-se a tabela 1:

Tabela 1: Taxa de desemprego total e por sexo em Portugal

Ano	Sexo			Ano	Sexo		
	Total	Masculino	Feminino		Total	Masculino	Feminino
1983	7,6	4,6	11,6	2006	7,6	6,5	8,9
1990	4,6	3,2	6,5	2007	8	6,6	9,5
2000	3,9	3,1	4,9	2008	7,6	6,5	8,7
2001	4	3,2	5	2009	9,4	8,8	10,1
2002	5	4,1	6	2010	10,8	9,8	11,9
2003	6,3	5,4	7,2	2011	12,7	12,3	13,0
2004	6,6	5,8	7,6	2012	15,5	15,6	15,5
2005	7,6	6,7	8,6	2013	16,2	16	16,4
				2014	13,9	13,5	14,3

Fonte: INE (2015)

A nível nacional foram, ainda, tomadas medidas que acabaram por agravar o desemprego e a precariedade no trabalho, nomeadamente foram criadas reformas laborais que incidiam, sobretudo, na redução dos custos laborais, redução das indemnizações por despedimento e restrição à negociação coletiva (Ferreira, 2012). Por outro lado, a precariedade nas relações de trabalho surgiu como resposta à crise no desemprego (Rebelo, 2004). Isto é, o aumento do trabalho precário (trabalho a curto prazo) resultou de uma maior oferta de mão-de-obra. Todavia, a provocada diminuição das taxas de desemprego em resultado de surgirem empregos mais precários acaba por resultar a médio e longo prazo em efeitos negativos na saúde e na vida das pessoas e na economia (Rebelo, 2004). Isto, porque a precariedade laboral é tudo o que não garante carreira e aumenta a instabilidade na vida das pessoas (Rebelo, 2004). Atualmente tem-se assistido a um enfraquecimento das relações e vínculos entre as empresas e os colaboradores, traduzindo-se num aumento do chamado trabalho independente (recibos verdes), dos estágios não remunerados, dos trabalhos temporários ou a tempo parcial, das subcontratação e do trabalho clandestino (sem documentação formal ou registo legal). Glória Rebelo (2004) concluiu que o grupo mais atingido pela precariedade são as mulheres. Neste estudo, as participantes afirmaram ter passado por um longo período de inatividade antes de obter o último emprego e de terem mais dificuldades na reinserção laboral.

Por outro lado, os jovens são outro dos grupos mais afetados pelo desemprego e pela precariedade. Em Outubro de 2015, Portugal era um dos 6 países do sul da Europa que apresentava uma taxa de desemprego jovem mais elevada (superior a

30%, corresponde a cerca de 116 mil jovens), sendo a média da UE de 16,6%. Os países que apresentavam uma taxa de desemprego jovem superior a Portugal foram a Croácia (45,5%), o Chipre (35,9%), a Grécia (52,4%), a Itália (42,7%) e a Espanha (53,2%) (Almeida, 2015). Núñez e Livanos (2010) verificaram que os jovens italianos e gregos com habilitações superiores enfrentavam graves problemas para entrar no mercado de trabalho. Todavia, a taxa de desemprego dos jovens graduados era inferior àquela dos jovens desempregados não graduados. Os jovens são também os primeiros a serem despedidos, isto porque as indemnizações são mais baixas (OIT, 2012a).

Por outro lado, e segundo Marques (2010), o motivo para a saída dos jovens de um emprego é sobretudo a precariedade. Como consequência, os jovens ficam na casa dos pais até mais tarde, uma vez que não têm capacidade económica para programar o futuro (Marques, 2010). Daí também que o desemprego nos jovens prejudique a auto estima, promova sentimentos de externalidade e desamparo, afete a saúde física e prejudique a produtividade (Bell e Blanchflower, 2010; McKee-Ryan *et al.*, 2005).

Para fugir a toda esta situação, a emigração de jovens qualificados tornou-se algo comum em Portugal. Assim sendo, a saída de capital humano qualificado é uma menor valia para o país e acaba por reduzir as possibilidades de crescimento do mesmo (Pires, 2012).

De uma forma geral e mais recentemente, segundo o INE (2015), são 1,3 milhões de pessoas a trabalharem em situação precária ou muito precária em Portugal. Como referido, os sucessivos pacotes de austeridade (através dos cortes salariais e perdas de benefícios sociais) a que Portugal esteve sujeito, em resultado do resgate financeiro, acabaram por agravar as situações de trabalho precário (Ferreira, 2012), tendo-se assistido a um crescimento de formas atípicas de trabalho (Marques, 2010). Consequentemente, os trabalhadores sujeitos à precariedade laboral estão mais expostos a doenças e à violência laboral.

Por outro lado, a descida gradual do desemprego a partir de 2013 assenta, sobretudo, em emprego precário e flexível, sem perspectivas de continuidade, baixas remunerações, baixa inserção dos jovens e dos trabalhadores mais velhos no mercado

de trabalho (Gonçalves, 2005), deslocalização e falência de empresas, escassez ou desadequação aos novos postos de trabalho (Caleiras, 2015).

É pelo contexto aqui descrito que o estudo que aqui se apresenta se revela de extrema importância, uma vez que situações de desemprego e de precariedade laboral podem tendencialmente levar a um aumento da violência organizacional (OIT, 2002b; EU-OSHA, 2002b; Milczaeck, 2010). O ponto seguinte procura recorrer à teoria desenvolvida neste âmbito para definir e explicar o que se pode entender por violência organizacional e quais as suas consequências para as pessoas e organizações.

Enquadramento Teórico

3. Violência no Contexto Laboral

“A violência no trabalho consiste em ameaças verbais e emocionais concretas ou percebidas e ataques físicos a um indivíduo ou sua propriedade, por um outro indivíduo, grupo ou organização, durante a realização de atividades relacionadas com o trabalho” (Bowie, 1998, p.2).

As definições de violência no trabalho centram-se em 3 conceções (Di-Martino *et al.*, 2003; Hoel, Sparks e Cooper, 2001): comportamentos abusivos, ameaças e ataques. Os comportamentos abusivos consistem em comportamentos que se distanciam do que se considera ser uma conduta plausível, implicando o recurso excessivo à força física ou à pressão psicológica. As ameaças traduzem a intenção de provocar danos numa pessoa ou nos seus bens. O ataque é a tentativa de causar danos físicos a alguém (Di-Martino *et al.*, 2003; Hoel, Sparks e Cooper, 2001).

A violência no local de trabalho é um tema pouco reconhecido nas organizações, mas sabemos que está presente no quotidiano dos trabalhadores (Bowie, 1998). A crise económica e financeira (que também se reflete em Portugal), as inovações tecnológicas e as mudanças sociais e organizacionais, deram origem a profundas transformações no mundo da economia e do trabalho (LeBlanc e Kelloway, 2002). Tais transformações afetaram de forma significativa as empresas, os trabalhadores e o bem-estar destes, agravando os comportamentos agressivos e abusivos no local de trabalho (LeBlanc e Kelloway, 2002). A elevada concorrência laboral, a pressão para obtenção de elevadas margens de lucro, a pressão competitiva, a diminuição dos salários, o aumento das horas extras (Di-Martino *et al.*, 2003), o distanciamento e o anonimato da direção da organização, os vínculos precários (Hirigoyen, 2002), as novas organizações do trabalho (Hoel, Sparks, e Cooper, 2001) são alguns exemplos de situações que desencadeiam violência organizacional (Di-Martino *et al.*, 2003).

Como refere Dietz et al. (2003), as agressões não derivam só do que se passa dentro das organizações, é uma violência que resulta da própria violência das sociedades. A violência económica e social passa do exterior para as organizações. Essa influência negativa que vem do exterior para o núcleo organizacional cria um ambiente de trabalho propício a violência.

A violência no local de trabalho, seja ela física ou psicológica, pode ser exprimida de várias maneiras, desde a agressão física, insultos verbais, assédio moral, assédio sexual e discriminação em função da religião, raça, deficiência ou género (Barron, 2000). O uso da força física pode resultar num dano físico, sexual ou psicológico. A violência psicológica pode resultar em danos físicos, mentais, morais e sociais (Di-Martino *et al.*, 2003).

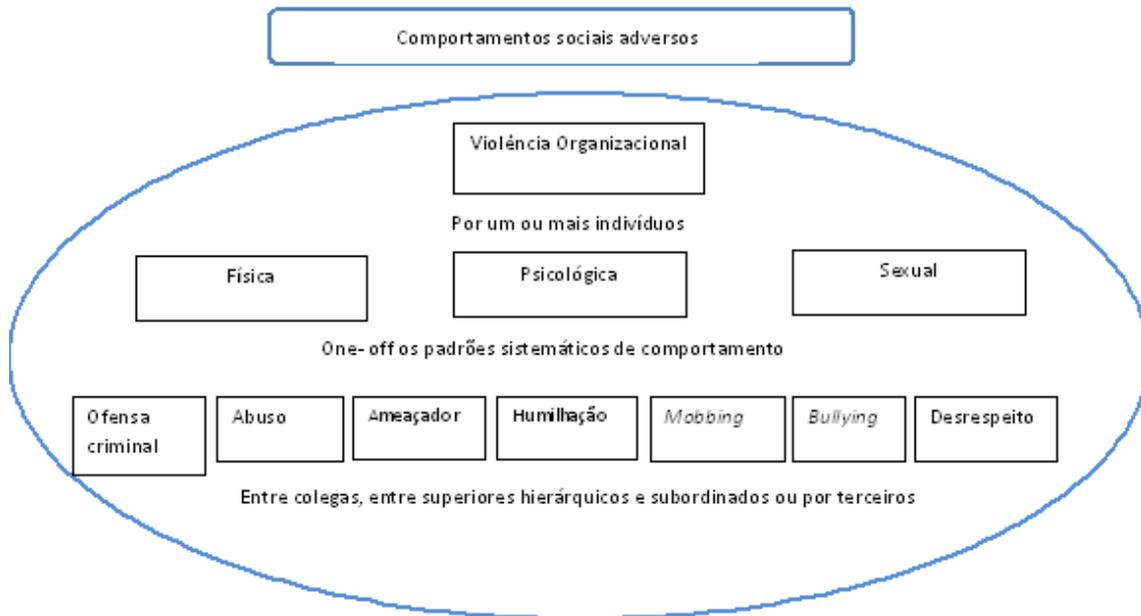
3.1. Tipos de Violência

É importante fazer uma distinção dos diferentes tipos de violência, uma vez que cada violência tem uma abordagem diferente (Hoel, Sparks e Cooper, 2001). Assim, a Diretiva Europeia 2000/43 de 29 de Junho de 2000 e o Acordo Social Europeu de 2007 prevê que a violência possa assumir as seguintes formas:

- Física;
- Psicológica;
- Sexual.

A violência organizacional pode ser executada por um ou mais indivíduos, podendo ser estes colegas de trabalho, do mesmo nível hierárquico ou superior, subordinados, clientes ou fornecedores (Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho-Eurofound, 2015). A definição do Eurofound (2015) pode ser ilustrada pela figura 1.

Figura 1:Esquema da Definição de Violência



Fonte: Eurofound (2015,p.8).

Violência psicológica

A violência psicológica é um fenómeno atual e preocupante que tem efeitos prejudiciais para a vítima. O assédio é uma forma de violência psicológica, atinge a vítima moral ou fisicamente através de ataques humilhantes (Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego -CITE, 2013; Chappel e Martino, 2006). Neste sentido, podem ser identificados um conjunto de comportamentos como sendo de assédio psicológico: desvalorização sistemática do trabalho; ridicularização; ameaça constante de despedimento; estabelecimento de trabalhos, metas e objetivos impossíveis de atingir; desprezo e humilhação provocando isolamento; divulgação de rumores e comentários maliciosos; críticas em público; intimidação com gritos; transferências injustificadas e constantes; e contabilização dos tempos de pausa (ir à casa-de-banho, lanche), de forma intimidatória (CITE, 2013; Hirigoyen, 2002).

É possível, ainda, distinguir assédio relacionado com o trabalho e assédio relacionado com as pessoas (Vartia, 2015). O assédio relacionado com o trabalho inclui as seguintes dimensões (Vartia, 2015): prazos não razoáveis, ou incontável carga de trabalho; remoção de responsabilidades; ou retenção de informações que afetam o trabalho. O assédio relacionado com as pessoas inclui difamação, isolamento social,

comentários insultuosos, humilhações, gritos e comportamentos intimidadores (Vartia, 2015; Leymann, 1996; Zapf, 1999).

Pode, ainda, tipificar-se o assédio em função da posição e estatuto profissional do agressor (Eurofound, 2015). Se a violência é exercida ao longo da cadeia hierárquica e se os agressores são os superiores hierárquicos da vítima estamos perante uma situação de assédio vertical descendente. Se a violência provier dos subordinados verifica-se uma situação de assédio vertical ascendente. Quando os agressores são colegas de trabalho o assédio é horizontal, sendo que se a violência partir de um colega para outro é considerada assédio horizontal simples. Todavia, a partir de um grupo de trabalhadores para um colega é assédio horizontal coletivo. Caso se verifiquem as modalidades de assédio horizontal e vertical, estamos perante um caso de assédio combinado (Eurofound, 2015; Hirigoyen, 2002).

Violência Sexual

O assédio sexual (outra forma de violência) tem a ver com comportamentos verbais e não verbais de natureza sexual que ocorrem no local de trabalho, sendo que tais comportamentos são perçecionados pela(s) pessoa(s) que dela(s) são/é alvo como nocivos e inaceitáveis (Botão, referido por Lousã, 2013). Alguns exemplos de assédio sexual são: comentar a aparência física com piadas sugestivas sexualmente; enviar mensagens de carácter sexual; abusar da autoridade para obter favores sexuais; exhibir fotografias ou imagens pornográficas; tocar o outro no seu corpo; enviar convites para a realização de favores sexuais, com o objetivo de oferecer à vítima promoções e melhores condições de trabalho (CITE, 2013; Hoel, Sparks e Cooper, 2001; Chappel e Martino, 2006).

Este fenómeno é muito frequente nos locais de trabalho mas escondido pelas vítimas com receio de perderem o emprego e dos juízos sociais (Di-Martino et al., 2003; Gateway, referido por Lousã, 2013).

3.2. Causas – Fatores Individuais, Organizacionais e Sociais

Segundo Leymann (1996), a violência surge a partir dos conflitos organizacionais.

No que diz respeito ao assédio psicológico no trabalho, Zapf (1999) e Einersen (2005) referem que existem fatores organizacionais, sociais e individuais que promovem este tipo de violência.

Fatores Individuais

- **A vítima**

Vários estudos têm apresentado algumas características de personalidade como sendo comuns às vítimas de violência (Hoel, Sparks e Cooper, 2001; Zapf, 1999; Einersen, 2005). Segundo estes estudos, as vítimas são normalmente cautelosas, sensíveis, ansiosas (Einersen, 2005) e com baixa estabilidade emocional (Zapf, 1999; Matthiesen e Einersen, 2001).

As variáveis sociodemográficas, como o género, a idade e o estado civil, são analisadas em vários estudos Di Martino, et al. (referido por Poilpot-Rocaboy, 2006). Deste modo, Leymann (1996) afirma que os grupos etários mais expostos à violência são os de 21-30 anos e de 31-40 anos. Hirigoyen (2002) obteve uma predominância da violência organizacional sobre as pessoas com mais de 50 anos. Segundo Hirigoyen, estas pessoas são observadas como tendo menor desempenho profissional e elevadas dificuldades de adaptação.

Quanto ao género, o estudo de Einersen (1996) concluiu que geralmente são os homens a vitimizar homens e são as mulheres que vitimizam as mulheres. Por outro lado, o Parlamento Europeu evidenciou que as mulheres são mais frequentemente vítimas da violência organizacional do que os homens, em qualquer tipo de violência (estes resultados são justificados pelo contexto sociocultural). Também Hirigoyen (2002) revelou que as mulheres sofriam mais de violência organizacional do que os homens, quer a nível horizontal (entre colegas do mesmo nível hierárquico), quer vertical (entre níveis hierárquicos).

Zapf (1999), Einersen (2005) e Vartia (2015) apresentam uma explicação para o facto de as mulheres aparecerem frequentemente no papel de vítimas da violência, em geral, e da violência psicológica, em particular. Para estes autores, a mulher é educada para ter atitudes menos assertivas e menos agressivas do que o homem, sendo menos capaz de se defender de situações conflituosas. Por outro lado, as

mulheres encontram-se em minoria nos cargos de chefia comparativamente aos homens.

Um estudo realizado pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP) e a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), sobre o “Assédio sexual e moral no local de trabalho”, concluiu que são as mulheres maioritariamente as vítimas da violência no local de trabalho. Foram inquiridas 1801 pessoas e o resultado do estudo veio salientar que 16.7% são vítimas de assédio moral e 14.4% de assédio sexual (Moura, 2015).

Por outro lado, as pessoas mais vulneráveis e mais sujeitas à violência são também aquelas que fazem parte de famílias monoparentais, são portadoras de deficiência ou são as únicas pessoas que pertencem a outra etnia num dado grupo organizacional (Poilpot-Rocaboy, 2006).

- **O agressor**

Tal como no que concerne às características individuais da vítima, alguns autores argumentam que a personalidade do agressor é a causa da violência no local de trabalho, mais propriamente a “personalidade psicopata” (Campo, referido por Poilpot-Rocaboy, 2006; Hirigoyen, 2002). Por outro lado, existem outros que não concordam com esta ideia, ou seja, para estes últimos o agressor não é uma pessoa doente (Poilpot-Rocaboy, 2006). Zapf (1999) e Einersen (2005) sugerem como características individuais do agressor uma autoestima elevada e uma tendência para a agressividade. Para Neuman e Baron (referidos por Poilpot-Rocaboy, 2006), os agressores são indivíduos frustrados porque sofrem de *stress*¹ no local de trabalho.

Num estudo de Zapf et al. (referido por Vartia, 2015), em que a amostra foi constituída por 40 países, verificou-se que 65,4% das vítimas foram assediadas pelos supervisores, 39,4% por colegas e 9,7%, pelos subordinados. Nos países escandinavos, o autor do assédio moral é quase sempre um colega, um supervisor ou um gerente (Vartia, 2015). Zapf e Einarsen (referido por Poilpot-Rocaboy, 2006) afirmam que os agressores tendem a ser do sexo masculino e são mais frequentemente os

¹ “(Um) padrão de reações emocionais, cognitivas comportamentais e psicológicas a aspetos adversos e nocivos relacionados com o conteúdo, a organização e o ambiente de trabalho,(...) o stress é causado pelo desajustamento entre nós e o nosso trabalho, pelos conflitos entre os nossos papéis relacionados com o trabalho e outros papéis que lhe são exteriores, e pela ausência de um razoável grau de controlo sobre o nosso próprio trabalho e a nossa vida” (Europa Commission, 1999, cit. por Cunha, 2007, p. 255).

supervisores e os gerentes com uma elevada autoestima. O agressor poderá apresentar, ainda, falta de controlo emocional e de autorreflexão, querendo demonstrar o seu poder perante a vítima (Poilpot-Rocaboy, 2006).

Quando falamos da realidade nacional, verificamos que os principais agressores são, sobretudo, os patrões, superiores hierárquicos e chefes diretos (dados do estudo assédio moral e sexual no local de trabalho, desenvolvido pelo ISCSP e CITE) (Moura, 2015).

A investigação verificou, ainda, que um estilo de liderança autoritário está associado à ocorrência de violência psicológica (Hoel, Sparks e Cooper, 2001). Muitas vezes estes comportamentos partem de uma gestão de topo autoritária, de funcionários com excesso de responsabilidades, de tarefas incompatíveis com a função (Einersen, 2005). Um estilo de liderança autoritário é altamente valorizado pelas organizações que permitem violência organizacional, devido mais uma vez, à obtenção de maiores níveis de produtividade (Sousa, 2011). Leymann, (1996) também concorda que é o estilo de liderança organizacional que faz com que a organização seja mais propícia ao assédio moral.

- **Fatores organizacionais**

Os fatores organizacionais propícios à violência organizacional identificados por Zapf (1999) são o clima organizacional e a cultura organizacional. No que diz respeito ao clima organizacional, o autor considera que as organizações com ambientes de trabalho conflituosos, elevada carga horária, controlo excessivo sobre o trabalho, insegurança no trabalho, execução de tarefas monótonas, são as organizações que estão mais expostas à violência (Vartia, 2015; Leymann, 1996; Zapf, 1999, Einersen, 2005).

Relativamente à cultura organizacional, Einersen et al. (referidos por Einersen,2005) e Zapf (1999) mencionaram antecedentes como: valores, atitudes, crenças e comportamentos que permitem ou recompensam a violência organizacional.

Por sua vez, estudos de Hirigoyen et al. (referido por Poilpot-Rocaboy, 2006) e estudos de Salin (referido por Aquino,2009) concluíram que existe maior risco de violência nas organizações do setor público (administração pública e defesa, educação e saúde) do que no setor privado. Um outro estudo de Einarsen e Skogstad (referido

por Aquino, 2009), realizado na Noruega, verificou, todavia, o oposto. Nesta pesquisa com 7787 funcionários de 14 organizações norueguesas concluiu-se que os entrevistados das empresas públicas sofriam menos de violência organizacional do que os funcionários das empresas privadas. Em suma, não podemos afirmar que são maioritariamente as empresas públicas ou as privadas as mais favoráveis à violência, mas podemos chegar à conclusão que as organizações (públicas ou privadas) onde se verifica violência organizacional têm características comuns. Os fatores organizacionais continuam, todavia, a ser pouco estudados, sendo raros os estudos que se dedicam a aprofundar estes fatores como causas da violência organizacional (Aquino, 2009).

3.3. Consequências da violência Organizacional

- **Consequências Individuais**

Reportando-nos agora às consequências individuais da violência organizacional, os estudos são claros nas conclusões sobre as consequências negativas na saúde dos trabalhadores (Leymann, 1996; Zapf, 1999; Einersen, 2005; Chappel e Martino, 2006). Deste modo, quando surge a violência psicológica, as vítimas tendem a confundir-la com *stress* justificando-o com um cansaço excessivo ou derivado de uma sobrecarga de trabalho (Oliveira, 2015). Assim, a persistência de comportamentos abusivos e violentos no local de trabalho tornam as vítimas vulneráveis e incapazes de se defenderem (Oliveira, 2015). Segundo Gateway (referido por Lousã, 2013), a vítima de violência organizacional sente-se assustada com o facto de o agressor a agredir constantemente.

De uma forma geral, os principais efeitos da violência organizacional na saúde física e mental das vítimas são: problemas gástricos, náuseas (Leymann, 1996), *stress* (Chappel e Martino, 2006), ansiedade, depressão, desordens obsessivas e bipolares (Leymann, 1996; Zapf, 1999; Einersen, 2005), apatia, irritabilidade, auto estima baixa, isolamento e solidão (CITE, 2013).

A redução da produtividade, criatividade, motivação e satisfação são também uma consequência da violência organizacional (Einarsen, Hoel, e Cooper, 2003). Mesmo, quando a vítima adota uma postura de lealdade para com a organização

(realizando todas as tarefas que lhe são propostas) é provável que a sua produtividade seja afetada por problemas de saúde (Einarsen, Hoel, e Cooper, 2003).

Um estudo realizado a auxiliares de enfermagem norueguesas (Einarsen, Matthiesen e Skogstad, referido por Einarsen, 2005) evidenciou que as vítimas de assédio no local de trabalho apresentam um elevado esgotamento físico e mental, menor satisfação no trabalho² e menor bem-estar psicológico. Um sintoma particular que foi encontrado em vários estudos empíricos, em vítimas de assédio continuado, foi o *stress* pós-traumático (Einarsen, 2005) que implica um traumatismo primeiramente revivido através da recordação da situação de assédio, memórias que são dolorosas e que podem surgir sob a forma de pesadelos. Posteriormente, a vítima tende a ter comportamento evitantes, recusando situações que tende a associar com o assédio vivenciado e, em casos extremos, pode cometer suicídio (Einarsen, 2005).

- **Consequências Organizacionais**

Para além das consequências que a violência organizacional tem sobre as vítimas, esta também acarreta consequências para as organizações (Leymann, 1996).

As consequências para as organizações, quer sejam públicas, quer sejam privadas, são o elevado absentismo³ voluntário ou involuntário (por motivos de saúde o que podem dar origem a baixas prolongadas), a redução da produtividade, a rotatividade de pessoal, o aumento do número de acidentes de trabalho e os despedimentos (CITE, 2013).

Relativamente ao absentismo relacionado com a violência organizacional, Di-Martino et al. (2003) revelou que 31% do absentismo no local de trabalho está associado ao assédio sexual, 34% ao assédio moral e 35% à violência física.

No que concerne à rotação do pessoal, a investigação indica que as vítimas de violência organizacional têm intenção de deixar a organização de forma voluntária para saírem de um ambiente stressante (Einarsen, Hoel, e Cooper, 2003). Outras vítimas optam por abandonar a organização por motivos de problemas de saúde que

² Segundo Locke (1976), a satisfação no trabalho é um *“estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho”* (cit. por Cunha, 2007, p.180). Ou seja, a satisfação no trabalho pode ser definida como o conjunto de sentimentos favoráveis e/ou desfavoráveis com os quais os empregados veem o seu trabalho.

³ Cunha et al. (2010) referem absentismo como a ausência inesperada de um trabalhador do seu local de trabalho.

resultaram da violência organizacional (Einarsen, Hoel, e Cooper, 2003). Noutros casos, as vítimas são despedidas ou obrigadas a fazê-lo (Leyman, 1996).

- **Fatores Sociais**

No plano social, a violência organizacional também acarreta consequências. A vítima de violência organizacional transmite o *stress* e o sofrimento vivenciado às pessoas que lhe são próximas (pais, cônjuges, filhos), conseqüentemente, as relações interpessoais tendem a deteriorarem-se. Na maioria das situações ocorrem conflitos, divórcios e suicídios (Gateway, referido por Lousã, 2013).

Por outro lado, a sociedade é afetada pela violência organizacional, devido aos elevados custos relacionados com baixas prolongadas ou hospitalizações, desemprego e reformas antecipadas (Leymann, 1996; CITE, 2013). Por outro lado, perdem-se cidadãos profissionais que deixam de contribuir de forma ativa para a sociedade.

4. O Assédio Moral no Local de Trabalho

4.1. Definição

O conceito de assédio moral assume diversos significados, dependendo do país e da cultura em questão. Assim, verificam-se diferentes designações ou terminologias de assédio, são elas (Hirigoyen, 2002):

- ✓ *Bullying*: utilizado na Inglaterra e significa tratar com dureza, brutalizar;
- ✓ *Harassment* ou *mobbing*: utilizado nos Estados Unidos da América;
- ✓ *Mobbing*: utilizado na Alemanha, Itália, Suíça e países Nórdicos, significa maltratar, atacar;
- ✓ Assédio Moral: utilizado em Portugal e no Brasil.

No presente trabalho, iremos utilizar a expressão Portuguesa assédio moral.

Vários autores definiram assédio moral. Leymann (1996, p.167) definiu assédio moral como: "comportamentos desagradáveis, repetitivos e persistentes em relação a um ou mais indivíduos e que envolve uma dimensão de ofensor/vítima, e que contribui para um ambiente de trabalho hostil." Einersen (1999, p. 17), por sua vez, referiu que este tipo de violência:

"Pode ser definido como as ações e práticas repetidamente dirigidas a um ou mais trabalhadores e não desejadas pela vítima. Estas ações e práticas podem ser feitas deliberadamente ou inconscientemente, causando, todavia sentimentos de humilhação, ofensa e angústia e, por isso, podendo interferir com o desempenho profissional da vítima e/ou causar um ambiente de trabalho desagradável".

Zapf (1999, p.73) definiu do seguinte modo o assédio no trabalho:

"Processo de atormentar, intimidar, ofender, excluindo socialmente alguém ou atribuindo tarefas ofensivas a alguém, no curso do qual a pessoa enfrentada fica numa posição inferior."

Não existe uma única definição de assédio moral no local de trabalho mas a maior parte das definições partilham de critérios e sentidos comuns. De um modo geral, as definições científicas aqui descritas destacam três dimensões que nos parecem muito relevantes e que são: o assédio moral caracteriza-se por

comportamentos de agressão, repetitivos e persistentes ao longo de um período de tempo; estes atos têm caráter humilhante ofensivo; e tem como objetivo afetar a dignidade da vítima e a deterioração da sua integridade física e moral. Há um aproveitamento da fragilidade da vítima ou da sua posição hierárquica inferior, da precariedade do vínculo laboral e da necessidade da vítima manter o seu posto de trabalho (CITE,2013).

Neste sentido, um episódio de violência só é considerado assédio moral se ocorrer regularmente e repetitivamente (semanalmente) e durante um longo período de tempo (6 meses) (Leymann, 1996). Por isso, um conflito laboral não pode ser considerado assédio se for um acontecimento isolado e se acontecer entre pessoas com o mesmo poder hierárquico. São considerados conflitos e não assédio moral os conflitos organizacionais interpessoais, as agressões físicas ou verbais que acontecem ocasionalmente, a falta de condições de trabalho, entre outras (Einarsen, 2005; Zapf, 1999; Hoel, Sparks e Cooper, 2001).

Segundo Vartia (2015), no ano de 1976 o investigador Carroll M. Brodsky escreveu o livro "O Trabalhador Assediado "; 10 anos depois, Heinz Leymann estudou o problema com mais atenção, sendo hoje em dia considerado o pioneiro dos estudos sobre assédio moral (Vartia, 2015). A Suécia foi o primeiro país da UE a aprovar legislação contra o assédio moral (Öke e Yüçeturk, 2005). Desde então, o tema do assédio moral começou a despertar interesse de outros países. Na Noruega, por exemplo, aqueles que têm sido vítimas de assédio moral construíram uma organização de autoajuda (Leymann, 1990). Todavia, o assédio moral é quase tão antigo como o trabalho; a novidade é a intensificação, a gravidade, a amplitude e a normalização deste (Oliveira, 2015).

4.2. Assedio Moral em Portugal e na Europa

Como já foi referido, desde os estudos pioneiros de Leymann sobre assédio moral no local de trabalho que cada vez mais este é reconhecido como um problema social e organizacional (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Salin, e Morante,2008).

No mês de Dezembro do ano 2000, a Eurofound informou que 8% dos trabalhadores da UE, ou seja, 12 000 000 de pessoas, tinham sido vítimas de assédio moral durante 3 anos. Neste sentido, o Parlamento Europeu apelou à Comissão Europeia para apresentar um plano de medidas contra o assédio moral na UE (Guerrero, 2004). Daí que, nos termos da Resolução do Parlamento Europeu (2339/2001), o assédio moral no local de trabalho passou a ser considerado um risco para a saúde dos indivíduos, conduzindo frequentemente a doenças como o *stress* laboral (União Geral dos Trabalhadores - UGT, 2015).

Por tudo isto, proporcionar qualidade nas condições de trabalho é um objetivo da UE. O art. (artigo) 151º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia prevê que os Estados-Membros devem ter objetivos de promoção do emprego e de melhoria das condições de trabalho (Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho – Eurofound e Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho - EU-OSHA, 2014). Também, uma das metas da estratégia de crescimento da Europa 2020⁴ é garantir a saúde e o bem-estar dos indivíduos ao longo das suas vidas profissionais, diminuindo o *stress* e o assédio moral no trabalho (Eurofound e EU-OSHA, 2014).

É importante referir que os estudos empíricos sobre assédio moral têm tido maior relevância no Norte da Europa. O Sul da Europa apresentou, até à data, menos estudos (Moreno-Jiménez *et al.*, 2008). Neste sentido, é de salientar um pequeno estudo comparativo de funcionários entre o Reino Unido e Portugal, de Cowie *et al.* (referidos por Moreno-Jiménez *et al.*, 2008). Este estudo apresentou algumas diferenças significativas. Por exemplo, em Portugal o assédio moral é consideravelmente mais elevado do que no Reino Unido.

No quinto inquérito às condições de trabalho na UE implementado pela Gallup Europe, foram entrevistados trabalhadores de 34 países (os 27 países da UE e a Noruega, Croácia, antiga República Jugoslava da Macedónia, Turquia, Albânia,

⁴A Europa 2020 é a estratégia de crescimento da UE para a próxima década. A UE definiu cinco objetivos ambiciosos em matéria de emprego, inovação, educação, inclusão social e clima/energia que deverão ser alcançados até 2020. Cada Estado-Membro adotou os seus próprios objetivos nacionais em cada uma dessas áreas. A estratégia é apoiada por ações concretas a nível nacional da UE. In http://ec.europa.eu/europe2020/index_pt.htm

Montenegro e Kosovo). O questionário abordou as questões das condições de trabalho. Assim, 4,1% dos trabalhadores afirmaram estar a passar por situações de assédio moral no trabalho. Os países que apresentaram valores mais elevados de assédio moral foram: a França (9,5%), a Bélgica (8,6%), os Países Baixos (7,7%), o Luxemburgo (7,2%), e a Áustria (7,2%). Na Bulgária (0,6%), Polónia (0,7%), Itália (0,9%), Eslováquia (1,2%), Turquia (1,3%), Kosovo (1,4%) e Albânia (1,5%) verificaram-se valores baixos de assédio moral (Vartia, 2015). Atualmente, na Europa uma percentagem de 25% da população ativa⁵ sofre de *stress* no local de trabalho e menos de um terço das organizações dispõe de regulamentos para prevenir os riscos psicossociais (Eurofound e EU-OSHA, 2014).

No contexto nacional, só em 2003 é que o assédio moral foi reconhecido no código do trabalho, sendo definido no art. 29º como:

“[C]omportamento indesejado, nomeadamente baseado em fatores de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador”.

O mesmo artigo diz ainda que *“constitui contraordenação muito grave”* a prática de assédio (seja ele moral ou sexual), pelo que as vítimas podem (e devem) agir para se protegerem dessas situações. Todavia, o assédio moral, não é, ainda, considerado crime em Portugal.

Neste contexto, um estudo realizado em 2009, a 28 649 gestores e 7226 profissionais de saúdes, sobre intimidação e assédio no trabalho e que foi feito em 27 estados-membros, indicava que metade dos Portugueses inquiridos mostravam estar preocupados com a violência no local de trabalho, sendo que apenas a Turquia é que apresentava uma percentagem superior à do nosso país. Neste estudo, apenas 25% dos gestores afirmaram que implementaram medidas contra o assédio moral. Como

⁵ Dados do relatório sobre os riscos psicossociais no trabalho elaborado pela EU-OSHA e pela Eurofound (Eurofound e EU-OSHA, 2014).

causas do assédio moral, foram particularmente identificados 4 problemas: má gestão ou liderança, ambientes de trabalho negativos, cultura propícia ao assédio moral e maior exposição social das vítimas (Notícias Universia, 2011).

No que concerne aos estudos realizados a nível nacional, um trabalho publicado em 2006 de Almeida (especialista em direito do trabalho) sobre assédio moral nos serviços de saúde e ação social, realizado a 742 funcionários de 44 instituições da região de Lisboa e Vale do Tejo, revelou que apenas um terço da amostra conhecia a expressão assédio moral. O autor concluiu, que as causas do assédio moral eram o abuso do poder e uma liderança imprópria (Notícias Universia, 2011). Um outro estudo, realizado por Ana Verdasca (2010), sobre o assédio moral no setor bancário português, referia que 5,9% dos Portugueses são vítimas de assédio moral no local de trabalho e 24,8% sofrem ocasionalmente de pressões psicológicas. Este estudo também concluiu que em Portugal o assédio moral é sobretudo proveniente dos superiores hierárquicos (Verdasca, 2010). Serra et al. (2005), incidindo sobre uma amostra de 622 trabalhadores dos serviços postais portugueses (CTT) e do Hospital de Coimbra, encontraram uma taxa de incidência de 5,9% de assédio moral, ocorrido nos últimos 12 meses. O estudo recente de ISCSP e CITE concluiu que 50% das vítimas de assédio moral têm um contrato a prazo (vínculo precário), sendo a hotelaria, a restauração e o comércio por grosso e a retalho, os setores onde há mais ocorrências. Este estudo também concluiu que a reação das vítimas (homens ou mulheres) é condicionada pelo medo de sofrerem consequências profissionais. Por último, o estudo refere que devido às elevadas taxas de desemprego e às relações laborais precárias, o assédio no local de trabalho em Portugal tenderá a aumentar (Moura, 2015).

É igualmente importante referir um estudo de Leite (1998) sobre o assédio sexual nas instituições académicas. A autora considerou o caso do assédio sexual sobre estudantes universitários, por parte de professores, funcionários e alunos. Responderam ao inquérito 451 alunos, sendo 40% do sexo masculino e 60% do sexo feminino. Este estudo mostrou que são maioritariamente as mulheres que são vítimas de assédio sexual e que estas apresentam uma menor tolerância, comparativamente com os homens, a comportamentos de assédio sexual.

Apesar dos resultados apresentados pelos poucos estudos desenvolvidos em Portugal sobre a violência organizacional, não existe a nível nacional uma associação de vítimas de assédio moral no local de trabalho (Pereira, 2008).

4.3. Prevenir e Combater o Assédio Moral

A prevenção do assédio moral no local de trabalho é fundamental para o bem-estar profissional e social dos trabalhadores e para o crescimento e sucesso da organização (EU-OSHA, 2002a). Segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho- EU-OSHA (2002a), para prevenir o assédio moral, dever-se-á identificar onde se encontra o perigo de assédio, avaliar o nível de risco, decidir sobre o modo de planeamento e adotar medidas de prevenção, no sentido de eliminar ou reduzir os riscos (EU-OSHA, 2002b). Por último é também importante acompanhar e analisar as medidas adotadas (EU-OSHA, 2002b). Segundo a CITE (2013), deve ser criada uma política de prevenção do assédio que assegure a gestão de conflitos e a formação dos superiores hierárquicos, de forma a melhorar o ambiente de trabalho.

A CITE (2013) considera, também, necessário colocar em prática um sistema de apoio às vítimas (CITE, 2013). Deste modo, se o ato de violência já ocorreu é necessário apoiar a vítima (EU-OSHA, 2002b). A Organização Internacional do Trabalho- OIT, preocupada com esta situação, criou o programa SOLVE: um programa global de formação e ação com o objetivo de combater, em simultâneo, a violência e os problemas psicossociais no trabalho. Neste sentido, a OIT prevê que os problemas devem ser integrados e atacados através de uma abordagem geral de políticas empresariais centradas na segurança e na saúde no trabalho. Face ao exposto, a OIT incentiva as organizações a adotarem uma abordagem integrada, proactiva e centrada na prevenção (OIT, 2012a).

Neste contexto, também, Einarsen et al. (2003) apresentaram um modelo que distingue 5 fases para prevenir e superar a violência no trabalho. Neste sentido, deverão ser criadas políticas para cada fase e para cada tipo de violência organizacional. A 1ª fase é a fase da prevenção, ou seja, é necessário uma política

preventiva para mudar as atitudes negativas, quer dos gestores de topo, quer dos funcionários, para combater a violência organizacional. Todavia, para entender a importância de uma política de prevenção, é necessário que a gestão de topo esteja ciente das obrigações legais e da natureza e prevalência da violência indesejada na sua organização. A 2ª fase é a fase da descoberta. Assim, é necessário descobrir quem é o causador da violência. No entanto, quando se trata de assédio moral é mais difícil de descobrir. Deste modo, o superior hierárquico deve estar atento e quando descobrir um ato de violência deve reconhecer que este não se enquadra no código de conduta organizacional. A 3ª fase é a fase do apoio. Quando um indivíduo verifica uma situação de violência deve indicar à vítima um conselheiro. Neste sentido, é necessário que as organizações possuam um conselheiro neutro que não culpe a vítima por tal interação negativa e desencadeie mais conflitos. Portanto, um conselheiro é um funcionário que recebeu formação para apoiar as vítimas. Quando se trata de queixas psicossomáticas graves, este deve indicar apoio médico. A 4ª e a 5ª fase são as fases de intervenção e pós-tratamento. Assim sendo, a intervenção nestas situações deve visar a alteração das normas e dos valores do grupo, cabendo à gestão estar atenta a estas situações e, na fase de pós-tratamento, implementar a estratégia de intervenção escolhida (Einarsen *et al.*, 2003).

Por sua vez, a EU-OSHA (2002a) apresenta medidas preventivas do assédio moral no local de trabalho que tendem a melhorar o ambiente psicossocial e que são as seguintes:

- ✓ Possibilitar a forma como o trabalhador quer realizar o seu trabalho;
- ✓ Diminuir o trabalho repetitivo e monótono;
- ✓ Informar os trabalhadores sobre os objetivos organizacionais;
- ✓ Desenvolver o estilo de liderança;
- ✓ Esclarecer as tarefas e as suas funções.

Segundo os mesmos autores, no combate ao assédio moral, uma cultura organizacional, deve seguir as seguintes normas e valores:

- ✓ Sensibilizar todos os trabalhadores para o problema do assédio moral;
- ✓ Investigar a origem, a dimensão e a natureza do problema;

- ✓ Criar uma política contendo orientações claras em prol de interações sociais positivas (por exemplo, empenhamento ético para toda organização, descrição de comportamentos organizacionais aceitáveis e reprováveis, consequências de violação de normas, entre outros);
- ✓ Difusão de normas e valores comuns para toda a organização;
- ✓ Garantir que todos os funcionários conhecem e cumprem todas as normas organizacionais;
- ✓ Levar todos os funcionários e representantes a participarem nas avaliações de riscos e na prevenção do assédio moral;

Também a OMS (Organização Mundial de Saúde), em 2003, propôs a adoção de medidas preventivas semelhantes às anteriores, acrescentando a importância da criação de legislação específica relativa a medidas de proteção para as vítimas que denunciem os agressores e medidas de punição para os agressores (Milczarek, 2010).

Por sua vez, legislação específica para a prevenção de assédio moral no local de trabalho foi já aprovada em alguns países, como por exemplo: Suécia, França, Holanda, Finlândia e Bélgica (Vartia, 2015). Na Bélgica a lei obriga os empregadores a adotarem medidas contra comportamentos abusivos (Vartia, 2015). Em 2009, 30% das empresas da UE apresentaram procedimentos para lidar com o assédio moral. Estes procedimentos eram mais comuns na Irlanda, Reino Unido, Suécia, Bélgica, Finlândia, Noruega e Holanda (Vartia, 2015). Na Irlanda, os procedimentos, para lidar com o assédio moral, existiam em quase 90% das empresas; na Estónia, Hungria, Grécia, Lituânia apenas uma pequena percentagem das empresas apresentaram procedimentos para lidar com o assédio moral (Vartia, 2015).

No ano de 2014, pouco mais de 45% das empresas da UE tinham procedimentos para lidar com o assédio (Vartia, 2015). Estes procedimentos eram sobretudo adotados por empresas localizadas no Reino Unido, Irlanda, Suécia, Bélgica, Finlândia (verifica-se uma percentagem de 70% ou mais); já em países como Hungria, Estónia, Bulgária, Letónia, Albânia e Portugal, a percentagem de empresas a adotar este tipo de medidas era inferior a 20% (Vartia, 2015). Como se pode constatar por estes dados, com uma percentagem inferior a 20%, Portugal é um dos países europeus em que as empresas a considerar este tipo de medidas são uma minoria. Neste sentido, este trabalho espera contribuir para que as organizações nacionais possam

estar mais atentas a este tipo de violência organizacional e que adotem medidas com o intuito de ir contra o assédio moral no local de trabalho.

5. Metodologia

O objetivo deste trabalho centra-se nas percepções e nas experiências de jovens profissionais sobre a violência organizacional. Este capítulo apresenta a metodologia que se adequa ao objetivo pretendido. A metodologia é um processo de seleção da estratégia de como devemos investigar (Barañano, 2004). Assim, é importante definir técnicas de levantamento e tratamento de dados que devem ser adequadas aos objetivos que se pretendem atingir (Barañano, 2004). A metodologia pode ser classificada como qualitativa ou quantitativa. A quantitativa envolve contagem e medição, é objetiva, os dados recolhidos são analisados matematicamente para explicar os fenómenos (Guilham, 2000). A dimensão qualitativa tem como objetivo explorar, descobrir, compreender (pormenorizadamente) e aprofundar os fenómenos na sua complexidade (Guilham, 2000). Também Bogdan e Biklen (2010) consideram que a investigação qualitativa descreve o fenómeno estudado em profundidade através da apreensão de significados e dos estados subjetivos dos sujeitos.

A metodologia escolhida para a elaboração deste trabalho foi a qualitativa que aqui se baseia numa pesquisa exploratória, sendo seu objetivo analisar as percepções de jovens profissionais sobre as suas relações laborais e a violência organizacional, mais em específico sobre o assédio moral.

Nesta investigação, participaram um grupo de jovens licenciados à procura do primeiro emprego ou desempregados com experiência profissional de 6 a 12 meses. A recolha da amostra foi efetuada por conhecimento pessoal de pessoas que correspondiam ao perfil definido e segundo as técnicas de amostragem não aleatória “bola de neve⁶”. Neste método os entrevistados vão indicando outras pessoas que podem eventualmente ter o perfil pretendido pela investigadora (Vicente, Reis e Ferrão, 1996).

O método usado para recolher estas percepções foi a entrevista. A entrevista assume-se como um método de recolha de dados apropriado quando se opta por uma metodologia qualitativa e quando se estuda um fenómeno difícil de ser observado

⁶ Segundo, Goodman (1961), o processo de recolha de dados amostragem bola de neve é utilizado como processo de recolha de dados para populações raras ou difíceis de encontrar. O processo começa por um certo número de pessoas selecionadas pelo pesquisador. Estes, por sua vez vão indicar outros indivíduos para amostra e assim sucessivamente até alcançar a amostra desejada.

(Ruquoy, 2005). Segundo Ruquoy (2005, p. 89), “a entrevista é o instrumento mais adequado para delimitar os sistemas de representações, de valores, de normas veiculadas por um indivíduo”. A entrevista é assim um método muito importante e fundamental para que a investigadora possa compreender como é que os entrevistados interpretam as suas experiências de vida (Bogdan e Biklen, 2010). Por outro lado, a entrevista realizada foi sempre presencial, sendo que o contato direto permitiu a explicitação das perguntas e das respostas (Bogdan e Biklen, 2010).

A entrevista utilizada neste estudo foi semiestruturada, uma vez que facilita a comparação de dados entre várias entrevistas (Bogdan e Biklen, 2010). Segundo Quivy e Campenhoudt (2003, p.193), “o investigador esforçar-se-á por reencaminhar a entrevista para os objetivos cada vez que o entrevistado deles se afastar e por colocar perguntas às quais o entrevistado não chega por si próprio no momento mais apropriado e de forma tão natural quanto possível “. Merriam (1988) sugere que o guião de uma entrevista semiestruturada deve abranger perguntas que se farão todas da mesma forma e outras que surgirão como dúvidas no decorrer da entrevista. No guião de entrevista, construído para o nosso estudo, as perguntas foram cuidadosamente elaboradas para se adequarem aos objetivos da investigação, sendo este constituído por uma sequência de perguntas abertas cuja ordem foi adaptada ao próprio discurso do entrevistado (Flick, 2004). Antes da realização das entrevistas, foram apresentados aos entrevistados o tema da investigação e foi ainda garantido o anonimato e feito o pedido de autorização para uma gravação áudio da entrevista. Foram ainda discutidas questões logísticas como a hora e o local para realização das entrevistas (Bogdan e Biklen, 2010).

As questões colocadas na entrevista semiestruturada do nosso estudo encontram-se no anexo I. Assim, o guião da entrevista incluiu as seguintes dimensões:

- Caracterização do entrevistado;
- Testemunhos relativos ao ingresso no mercado de trabalho;
- Trajetória profissional;
- Relações interpessoais no local de trabalho;
- Identificação de exemplos específicos de violência no local de trabalho através de incidentes críticos;

- Identificação da duração e do impacto da violência na vida dos entrevistados;
- Mudanças de vida no futuro;

Algumas das questões podem associar-se à técnica de incidentes críticos em que são abordadas e aprofundadas situações sobre as experiências profissionais (positivas ou negativas) dos entrevistados e que foram descritas por estes como muito marcantes (Flanagan, 1954). Flanagan (1954) utilizou esta técnica em 1941 num estudo da Força Aérea dos Estados Unidos na II Guerra Mundial. O estudo tinha como objetivo determinar as razões para o fracasso na aprendizagem do voo.

O período de realização das entrevistas decorreu de Dezembro de 2015 a Fevereiro de 2016. Estas foram realizadas na sua maioria na casa dos entrevistados e duraram em média 25 minutos. Cada uma destas entrevistas foi “única” e pessoal, embora todas abrangessem a mesma matéria. Depois das entrevistas foram registados pela entrevistadora os comportamentos corporais, nervosismos e indecisões nas respostas apresentados pelo entrevistado. Foi, também, preocupação da entrevistadora adotar uma postura de ouvinte e não influenciar as respostas do entrevistado. A informalidade entre o entrevistador e o entrevistado facilitou respostas espontâneas sobre um tema considerado como complexo e delicado.

Depois da realização das entrevistas procedemos ao tratamento e análise dos dados. Bogdan e Biklen (2010) referem que a análise de dados é

“O processo de pesquisa e de organização sistemática de transcrições de entrevistas, de notas de campo e de outros materiais que foram sendo acumulados” (p. 205).

Assim, a análise dos dados qualitativos adota técnicas que possibilitam a sua interpretação de modo a transformar dados descritivos em resultados interpretativos que exprimam as conclusões do estudo (Guerra, 2006).

A análise de dados qualitativos foi feita através de uma análise do conteúdo por categorias. Holsti cit. por Stemler (2001) definiu análise do conteúdo como: *“qualquer técnica para produzir conclusões objetivas e sistemáticas e identificar características específicas de mensagens”* (p. 14). Por sua vez, para Guerra (2006, p. 69), a *“análise de conteúdo pretende descrever as situações, mas também interpretar o sentido do que foi dito”*.

Deste modo, começamos por transcrever as entrevistas diretamente para o computador, seguidamente, voltamos a ouvir a gravação preenchendo as “falhas” de texto que anteriormente não tinham sido percebidas. Depois de transcritas as entrevistas, procedemos à leitura pormenorizada de cada entrevista, sublinhando e apontando aspetos importantes, através da qual procuramos isolar os elementos a classificar em categorias (Guerra, 2006). A análise do conteúdo categorial pressupõe a divisão em categorias e tem como objetivo comparar as características do discurso previamente organizadas (Merriam, 1998). A definição das categorias foi conduzida pelo guião das entrevistas.

Assim, no anexo II encontra-se a tabela de categorias e subcategorias e indicadores definidos para o tratamento e análise das entrevistas.

É importante referir que na análise do conteúdo, o meio utilizado para a análise das entrevistas foi o *software QRS Nvivo*, um programa específico para análise qualitativa dos dados.

6. Análise dos resultados

6.1. Caracterização dos Entrevistados

O presente estudo teve como participantes 17 jovens licenciados, com idades compreendidas entre os 24 anos e os 30 anos. Na tabela 2 apresenta-se uma caracterização dos participantes quanto ao sexo, idade, grau académico, área de formação e funções atuais.

Tabela 2: Caracterização dos Entrevistados

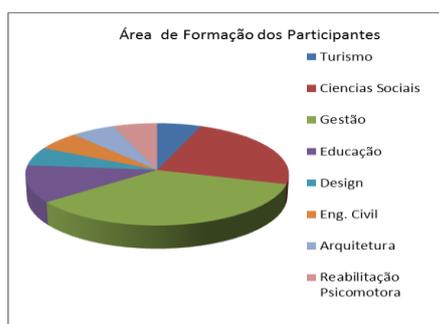
Participante	Idade	Sexo	Grau Académico	Área de formação	Funções Atuais
(Entrevista 1) E1	25	Masculino	Licenciatura	Turismo	Desempregado
(Entrevista 2) E2	29	Feminino	Licenciatura	Ensino básico-1º Ciclo	Empregada doméstica numa casa privada na Suíça
(Entrevista 3) E3	28	Feminino	Licenciatura	Reabilitação Psicomotora	Empregada a tempo parcial em reabilitação
(Entrevista 4) E4	29	Feminino	Pós graduação	Sociologia/Filosofia	Animadora sociocultural num lar de idosos
(Entrevista 5) E5	24	Feminino	Mestrado	Psicologia Clínica	Operadora de loja/supervisora de caixa
(Entrevista 6) E6	30	Feminino	Licenciatura	Ensino 1º ciclo	Operadora de loja
(Entrevista 7) E7	28	Masculino	Mestrado Integrado	Arquitetura	Desempregado
(Entrevista 8) E8	24	Masculino	Mestrado	Gestão	Desempregado
(Entrevista 9) E9	28	Feminino	Licenciatura	Contabilidade	Empregada numa loja de roupa
(Entrevista 10) E10	29	Masculino	Licenciatura	Fiscalidade	Comerciante
(Entrevista 11) E11	27	Feminino	Licenciatura	Filosofia	Desempregada
(Entrevista 12) E12	28	Feminino	Pós Graduação	Finanças	Operadora
(Entrevista 13) E13	30	Masculino	Licenciatura	Engenharia Civil	Engenheiro Civil

13) E13					
(Entrevista 14) E14	29	Feminino	Licenciatura	Design	Designer
(Entrevista 15) E15	25	Feminino	Pós Graduação	Gestão	Assistente de Loja
(Entrevista 16) E16	29	Feminino	Licenciatura	Fiscalidade	Contabilidade
(Entrevista 17) E17	27	Feminino	Licenciatura	Serviço Social	Administrativa

Como se pode observar na tabela 2, a amostra predominante é do sexo feminino e a média das idades é de 28 anos. Quanto à formação profissional, aproximadamente 65% da amostra possui uma licenciatura, 18% da amostra possui uma pós graduação e 18% da amostra possui um mestrado. Apenas, 24% (4 entrevistados) da amostra trabalha na sua área de formação. Relativamente ao emprego, 4 entrevistados encontram-se desempregados e 13 empregados. Destes 13, 9 não trabalham na sua área de formação.

Através da análise do gráfico 1, podemos verificar com maior detalhe que os participantes são de áreas de formação muito diversas, sendo maioritariamente da área das ciências sociais, gestão (Finanças, contabilidade, fiscalidade) e da educação.

Gráfico 1:Área de Formação dos Participantes



No que se refere à conclusão da licenciatura, verificamos que terminaram a sua formação superior entre os anos de 2008 e 2015, período entre o qual Portugal foi alvo

de um programa de resgate implementado para combater a crise da dívida pública Portuguesa.

De seguida iremos proceder à apresentação da análise de conteúdo das entrevistas. As categorias consideradas na análise de conteúdo serão as seguintes: ingresso no mercado de trabalho; trajetórias profissionais; natureza das relações laborais com a chefia, subordinados e colaboradores. São, ainda, consideradas categorias relacionadas com as vivências de atos de assédio moral no local de trabalho, considerando-se nestas descrições aspetos como a sua durabilidade, os sentimentos e o impacto que estas vivências de assédio moral têm nas vítimas. Por fim, analisa-se as perceções de mudança na vida futura profissional dos entrevistados.

6.2. Ingresso no Mercado de Trabalho

Esta categoria tem como objetivo descrever testemunhos relativos à procura de emprego, visando identificar as experiências de procura de emprego, após a conclusão do curso académico. Assim sendo, nesta categoria explora-se as perceções dos entrevistados relativamente ao primeiro emprego e as dificuldades encontradas ao ingressarem no mercado de trabalho. Neste sentido, a maioria entrevistados descreveu o seu ingresso no mercado de trabalho como sendo muito difícil. Apenas 1 entrevistado relatou que o ingresso no mercado de trabalho foi fácil e na sua área de formação. Os 3 entrevistados que afirmaram que foi fácil relataram que não era na sua área de formação. Os restantes afirmaram ser difícil e muito difícil e identificaram os seus empregos como sendo precários.

Atendendo ao grau de dificuldade, elaborou-se uma tabela de subcategorias que caracterizam o ingresso no mercado de trabalho por parte dos entrevistados.

Tabela 3: Perceções sobre o Ingresso no Mercado de Trabalho

Subcategoria	Unidades de Registo
Fácil	<i>"(...)2008(...)fácil(...)Não era na minha área de formação(...)comecei como comercial(...)"E4</i> <i>"(...)2015(...)fácil, mas não na minha área(...)supervisora de caixa(...)"E5</i> <i>"(...)2011(..).fácil(...)na minha área(...)"E13</i> <i>"(...)2009(...)fácil(...)estágio profissional(...)não estava bem inserido na área(...)"E16</i>

<p>Difícil/Muito difícil</p>	<p><i>"(...)2010(...)lento e gradual, sempre num registo de precariedade(...)"E3</i> <i>"2013(...)Difícil(...)após intensa procura surgiu uma oportunidade num supermercado e resolvi aproveitar(...)" E1</i> <i>"(...)2010(...)só consegui estágio profissional(...)nunca tive oportunidade de ingressar no mercado de trabalho na minha área(...)"E2</i> <i>"(...)2010(...)muito difícil(...)enviei(...)currículos(...)não obtia resposta(...)"E9</i> <i>"(...)2010(...)não tive possibilidade(...) na minha área de formação(...)as únicas oportunidades(...)trabalhos precários(...)meses depois(...)comecei a procurar noutras áreas"E10</i> <i>"(...)2010(...)difícil, com dificuldade em arranjar emprego na minha área(...)"E12</i> <i>(...)2011(...) não foi fácil(...)arranjei estágio(...)foi cancelado por falta de pagamentos(...)"E14</i> <i>"2012(...)muito difícil(...)estive alguns meses sem trabalhar (...)"E15</i> <i>"(...)2010(...)bastante complicado(...)sempre em condições precárias(...)baixas remunerações"E17</i></p>
-------------------------------------	--

De acordo com os excertos dos entrevistados, apresentados na tabela 2, pode concluir-se que o ingresso se faz com frequência fora da área de formação, em situações de estágio profissional e empregos caracterizados pela precariedade laboral, nomeadamente em áreas do comércio, restauração e da distribuição, com baixas remunerações. As funções desempenhadas pelos entrevistados incluíram funções comerciais, administrativas e operadores de lojas.

As oportunidades de emprego parecem também não surgir com frequência. Um sintoma de tal perceção é a referência pelos entrevistados à escassez de oportunidades de participar em entrevistas de emprego. A este propósito, o E12 referiu que se sentia cansado por não obter qualquer resposta às suas candidaturas a ofertas de emprego.

"2013. O ingresso no mercado de trabalho foi difícil. Após a intensa procura. Resposta a anúncios, candidaturas espontâneas e rede de relações (amigos e familiares) consegui uma oportunidade e resolvi aproveitar. As entrevistas conquistadas foram muito reduzidas."E1

"Terminei em 2010. Infelizmente só consegui fazer o estágio profissional, nunca tive oportunidade de ingressar no mercado de trabalho na minha área de formação. Sempre que me inscrevia numa oferta de emprego para uma loja era colocada de lado, pois tinha qualificações a mais!"E2

“Terminei em 2010. O ingresso no mercado de trabalho na minha área foi difícil. Muita procura mas nenhuma porta se abria para mim. Muito cansativo enviar currículos e nem resposta recebia.”E12

Em termos do tempo que os entrevistados levaram a conseguir um primeiro emprego, verificou-se que a maioria esperou vários meses até ingressar no mercado de trabalho.

“Terminei a licenciatura em 2012 e a entrada no mercado de trabalho foi muito difícil. Estive alguns meses sem trabalhar e depois comecei a fazer alguns trabalhos como promotora de produtos, pois foi o que apareceu. Nos primeiros dois meses só procurava na minha área de formação, mas como não conseguia emprego comecei a procurar noutras áreas (exceto na área de comercial).(...)”E15

“Eu terminei a licenciatura em 2011. Ao fim de muita procura não encontrei na minha área, nem consegui colocação em nenhuma escola. Consegui mais tarde num supermercado.”E6

Estes dados vão ao encontro do estudo de Núñez e Livanos (2010), onde é referido que os jovens com habilitações superiores tendem a apresentar elevadas dificuldades para entrar no mercado de trabalho.

O primeiro emprego é, ainda, caracterizado pela maioria dos participantes como precário, dadas as más condições que foram oferecidas e negociadas com os entrevistados.

“(...)O ingresso no mercado de trabalho foi lento e gradual, sempre num registo de precariedade.”E3

“(...)Comecei como comercial numa empresa de créditos, financiamento e consultadoria(...)”E4

“(...)Após a conclusão da minha formação académica deparei-me com um mercado saturado. Uma situação em que não tive a possibilidade de seguir a minha carreira profissional na minha área de formação. As únicas oportunidades de trabalho que me surgiram foram em condições precárias.”E10

As razões subjacentes à aceitação deste tipo de emprego relaciona-se com a escassez de ofertas de emprego e a necessidade de independência financeira relativa à família. Inclusive, alguns entrevistados tiveram experiências muito curtas considerando-as como quase não-experiências de trabalho. A título ilustrativo, O E14 desistiu do estágio por falta de pagamento por parte da entidade empregadora.

“Terminei em 2011, o ingresso não foi fácil, primeiro fiz estágio curricular 3 meses, e só mais tarde arranjei um trabalho para estágio que não correu bem e foi cancelado. Por falta de pagamentos por parte da entidade patronal”E14

6.3. Trajetória Profissional

No que concerne à categoria trajetória profissional, os entrevistados relataram as suas opiniões acerca das condições de emprego proporcionadas pelos empregadores. Assim, nesta categoria emergiram as subcategorias: vínculo profissional, horário laboral e dimensão qualitativa do emprego. A tabela 4 ilustra a subcategoria vínculo laboral e respetivas unidades de registos.

Tabela 4: Trajetória Profissional-Vínculo Laboral

Subcategoria	Unidade de registo
Vínculo Profissional	<p><i>“contrato termo certo(...)fazia gestão de secção(...)más condições(...)exploração(...)”E1</i></p> <p><i>“(...)realizei estágio profissional(...)não aprendi nada(...)estou emigrada...cuido de um casal de idosos(...)”E2</i></p> <p><i>“trabalhos temporários(...)substituição de férias(...)agora trabalho na minha área(...)a tempo parcial(...)condições precárias(...)recibos verdes(...)sem estabilidade”E3</i></p> <p><i>“(...)anteriormente(...)trabalhos temporários(...)fora da área de formação...comércio e vendas...agora...animadora num lar de idosos(...)”E4</i></p> <p><i>“(...)sou operadora de caixa(...)”E5</i></p> <p><i>“(...)anteriormente(...)temporário(...)recibos verdes(...)atualmente termo certo(...)”E6</i></p> <p><i>“(...)empregado de mesa, construção civil, empregado fabril(...)estágio profissional(...)desempregado(...)”E7</i></p> <p><i>“(...)ajudante de obras(...)sem contrato de trabalho(...)na minha área de formação 1 semana(...)contrato termo certo(...)desempregado(...)”E8</i></p> <p><i>“(...)estágio profissional(...)área administrativa(...)reforço de natal e verão(...)comercio e vendas...trabalho numa loja(...)contrato termo incerto(...)”E9</i></p> <p><i>“(...)prestação de serviços(...)precariedade(...)atualmente comerciante(...)”E10</i></p> <p><i>“(...)não consegui emprego na área...reforço de saldos(...)contrato de termo certo(...)part time numa cabeleireira(...)sem qualquer contrato</i></p>

laboral(...)"E11 "(...)colaborado numa loja(...)termo certo(...)"E12
"(...)sou engenheiro civil(...)as minhas condições contratuais deterioraram-
se(...)atualmente contrato indeterminado(...)"E13 "(...)numa empresa têxtil
como designer(...)"E14 "trabalhos temporários(...)promoções a recibos
verdes(...)"Estou a trabalhar numa loja de calçado(...)"E15 "(...)trabalhos
part time(...)contratos termos certos(...)nunca superior a 3
meses(...)atualmente(...)administrativa(...) contrato 6 meses(...)"E17

Como se pode ver na tabela 4, os vínculos laborais identificados pelos entrevistados foram: trabalhos temporários, estágios profissionais, recibos verdes, trabalhos com contratos de termo certo ou incerto, ou outras prestações de serviços. A falta de estabilidade e as condições precárias foram também consideradas pelos entrevistados, ao longo das suas curtas trajetórias profissionais

Sobre o número de experiências profissionais passadas, podemos concluir que os entrevistados têm, em média, 2 ou 3 experiências profissionais, praticamente todas fora das suas áreas profissionais. Em alguns casos não existia qualquer tipo de contrato laboral. Assim, verifica-se uma elevada instabilidade profissional. Os empregos dos entrevistados depois do primeiro emprego, foram, na sua maioria, a tempo parcial, como por exemplo, reforço de natal, saldos ou substituição de férias ou licenças.

"(...)Como ajudante de construção civil não tinha qualquer tipo de contrato de trabalho. Era um ajudante até encontrar trabalho na minha área."E8

"O último "contrato" que tive, representa uma excelente elucidação da conjuntura macroeconómica em que nos encontramos. O que seria uma hipótese de estágio profissional, tornou-se numa prestação de serviços de freelancer, com todos os requisitos de precariedade de trabalho possíveis e imaginários. Falta de um posto de trabalho, inexistência de um horário de trabalho de trabalho, falta de um valor definido na folha de remunerações mensais e das horas extraordinárias. (...)"E10

"Na cabeleireira não tenho qualquer tipo de contrato. Como sou ajudante ganho 20€ por dia. Eu não corto cabelo. Arranjo unhas, lavo, estico, coloco colorações...coisas assim...Nos trabalhos no shopping, eram contratos temporários de prazo indeterminado ou contratos de um mês...Oh claro que gostava de ter um contrato que me desse alguma estabilidade quer financeira quer profissional.(...)"E11

A E2 optou por emigrar (forçadamente), visto que em Portugal não conseguia uma oportunidade de trabalho. As conclusões do estudo de Pires (2012) reforçam esta ideia, ao salientar que a saída de capital qualificado é uma desvantagem para o país e acaba por reduzir o crescimento do mesmo.

“Neste momento estou emigrada há 2 anos, não tive outra alternativa pois infelizmente o nosso país não oferece emprego para quem é licenciado nem que seja numa caixa de um supermercado. Se gosto? ...não mas infelizmente não me posso queixar muito, ganho para pagar as minhas despesas e ainda fico com algum.”E2

Em termos do género e da natureza do trabalho realizado, referia-se que as jovens entrevistadas identificaram que foram promotoras, vendedoras, administrativas, operárias fabris e ajudantes em estabelecimentos de cabeleireiros. Por sua vez, os jovens entrevistados identificaram que foram ajudantes de obras, operários fabris e empregados de mesa. Estes testemunhos vão de encontro com a investigação "Assédio Sexual e Moral no local de trabalho em Portugal", realizado pelo Centro Interdisciplinar de Estudos de Género, do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP) e da Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), onde a hotelaria, a restauração e o comércio por grosso e a retalho são os setores onde há mais precariedade e, por isso, mais ocorrências de assédio moral.

Como se pode verificar na tabela acima apresentada, a maioria dos entrevistados tem vínculos precários de trabalho. O E13 está perante uma situação de degradação profissional onde, depois de uma situação estável, perdeu o seu vínculo laboral e passou à precariedade.

“Estou num contrato indeterminado. Mas neste ultimo contrato, as minhas condições de trabalho deterioraram-se. Antes, deste contrato, estava numa empresa de construção civil de Braga, que faliu. Infelizmente, quando fui á procura de trabalho, deparei-me com algo inacreditável, as empresas aproveitam-se da crise descaradamente. O meu ordenado foi reduzido para mais de metade. Tive que mudar as minhas prioridades e a minha forma de viver. É muito complicado estar habituado a um nível de vida razoavelmente bom e ter que voltar ao início.”E13

Erlinghagen (2007); Marelli, Patuelli, Signorelli (2012) e Marques (2010) referiram que, devido à crise económica e financeira internacional, o desemprego e a

precariedade agravou-se no contexto europeu. Também Gloria Rebelo (2004) refere que a precariedade laboral tem como efeito a degradação da carreira profissional e o aumento da instabilidade na vida das pessoas.

Outra dimensão analisada nesta categoria foi o horário laboral. No que concerne ao horário laboral, observe-se a tabela 5.

Tabela 5: Trajetória Profissional-Horário Laboral

Subcategoria	Unidade de registo
Horário Laboral	<p>“não tinha um número fixo(...)excedia o previsto na lei(...)não descansava 11h(...)”E1 “(...)40h semanais(...)”E2 “(...)12h semanais(...)o ideal seria ter mais horas(...)”E3 “(...)anteriormente(...)horários desgastantes (...)noturnos (...)rotativos (...)agora 35h semanais(...)”E4 “(...)devido às elevadas responsabilidades (...)mais de 50h semanais(...)desgastante(...)”E5 “(...)mais de 40h(...)nunca tenho um fim de semana livre(...)trabalho 11h diárias para ter uma folga(...)”E6 “(...)construção civil e hotelaria(...)mais de 40h(...)estágio profissional(...)fábrica(...)40h(...)” E7 “(...)ajudante de obras(...)9h por dia e sábados(...)na minha área 8h diárias(...)”E8 “(...)estágio profissional 9h diárias e sábados de manhã(...)agora nunca saio a horas(...)mais de 40h(...)” “(...)trabalhei em média mais de 60h semanais(...)”E10 “(...)no salão de cabeleireiro(...)dias de casamento(...)entro 7h da manhã e saio 20h ou 20e30h(...)nos restantes(...)9h-19h(...)muitas vezes só almoço uma sandes(...)não tenho tempo para mais(...)”E11 “(...)aproximadamente 55h semanais(...)”E13 “(...)8h diárias não me chegam(...)”E14 “(...)20h semanais(...)”E15 “(...)50h semanais(...)”E16</p>

Relativamente ao horário laboral, os entrevistados que atualmente trabalham a tempo parcial têm um horário que é inferior às 40h semanais. Contudo, a maioria dos participantes que trabalha a tempo inteiro cumpre um horário com mais de 40 horas semanais, sendo que só dois entrevistados relataram cumprir o horário definido por lei.

Relativamente às experiências passadas, quase todos os entrevistados relataram terem horários que excediam o estipulado pela lei. As causas apresentadas pelos entrevistados, para o não cumprimento da lei relativamente ao horário de trabalho, relacionam-se com as elevadas responsabilidades assumidas pelos participantes nos seus empregos; e a falta de pessoal e acumulação de tarefas. Perante estas situações, os entrevistados referiram que os horários de trabalho são desgastantes. Um entrevistado mencionou que não descansava as 11h previstas na lei. Outro indicou que não tem folgas ao fim de semana e que tem que trabalhar 11h diárias para ter uma folga semanal.

“(...)Intolerante, a empresa usufrui de um horário que não compre as horas previstas na lei e a pior situação é o número de folgas (uma folga semanal). A outra folga contratual e as horas extras são pagas como período normal de trabalho...e quando pagas. A alteração do horário é feita sem qualquer aviso prévio, ameaçando a comparência do colaborador. Os trabalhadores, ainda se vêm obrigados a comparecer no local de trabalho com um número de descanso inferior a 11h, como previsto na lei.”E1

“Nem as conto para não ficar triste! Trabalho por turnos de manhã ou de tarde. Não é mau, o pior é que para ter uma folga tenho que trabalhar terças e domingos, de 15 em 15 dias, mais de 11h e nunca temos um fim de semana livre.”E6

(...)Cheguei a trabalhar 240h mensais, o que dá em média, 60h semanais. O que quer dizer que são mais 50% que o valor que está previsto na lei(...)as entidades patronais abusam das classes trabalhadoras. Pois, no caso de um trabalho cumprir todos os requisitos legais, o trabalho extraordinário não é devidamente remunerado. O trabalhador não pode simplesmente negar-se a trabalhar, pois, o seu trabalho, mesmo sendo precário, é o seu único sustento.”E10

“O meu horário de trabalho é das 9h as 18h, com 1h de almoço, dificilmente saio a horas, mas também porque prefiro deixar as coisas feitas no dia do que deixar para o dia seguinte. Tenho muito trabalho e muitas responsabilidades, por isso, as 8h diárias de trabalho não me chegam(...)”E14

De salientar que o excedente de horas de trabalho não é remunerado. A elevada carga horária é referida por autores como Vartia (2015), Leymann (1996), Zapf (1999) e Einersen (2005), como uma das características da precariedade de trabalho e como causa para a violência organizacional.

Nesta categoria foi ainda explorada a perceção dos indivíduos face à dimensão qualitativa do emprego. A tabela 6 ilustra esta categoria.

Tabela 6:Trajetória Profissional-Dimensão Qualidade do Emprego

Subcategoria	Unidade de registo
Dimensão qualitativa do emprego	<p><i>“por falta de empregada de limpeza(...)limpei casas de banho e chão da loja(...)”E1</i></p> <p><i>“(...)trato das limpezas da casa, jardim(...)”E2</i></p> <p><i>“(...)exigia capacidade psicológica e física(...) carreguei eletrodomésticos de grande porte(...)em condições adversas(...)”E4</i> <i>“(...)sou obrigada a arrumar consumíveis(...)”E5</i> <i>“(...)tenho uma secção(...)mas(...)obrigam-me a fazer bar, limpeza e armazém(...)é desgastante(...)”E6</i></p> <p><i>“(...)não era necessário ser licenciado para estar todo dia ao telefone(...)”E8</i></p> <p><i>“(...)estágio profissional(...)desisti falta de pagamentos(...)nunca tive um contrato superior a 6 meses(...)”E9</i> <i>“(...)inexistência de posto trabalho(...)horário de trabalho(...)falta de um valor definido na folha de remunerações e das horas extraordinárias(...)”E10</i> <i>“(...)tive que lavar toalhas à mão(.)”E11</i> <i>“(...)tenho que ser comercial(...)”E12</i> <i>“(...)atualmente(...)ajudo a carregar material de obras(...)com a crise(...)”E13</i> <i>“(...)faço o trabalho de duas pessoas...recebo um ordenado(...)”E14</i> <i>“(...)supostamente estava á espera do estágio profissional(...) obrigaram-me a fazer limpeza(...) desisti(...)era mal tratada(...)vim embora(...)”E15</i> <i>“(...)ter que reembolsar a parte da participação que a empresa teria que pagar pelo estagiário. É óbvio que nunca compactei com isso(...)”E17</i></p>

De acordo com a tabela 6, 11 entrevistados indicaram realizar tarefas incompatíveis com o contrato laboral, por exemplo, limpezas. Também alguns entrevistados relataram deixar trabalhos por falta de pagamento por parte da entidade patronal.

Reforça-se, então, a ideia de que trajetória profissional dos entrevistados é atravessada pela precariedade, uma vez que o desgaste físico e psicológico é notório nas entrevistas, devido às condições adversas do trabalho. O verbo “obrigar” foi constantemente relatado pelos entrevistados.

“(...)Na empresa em que estava a aguardar o estágio profissional fui “obrigada” a fazer limpezas. Apenas o fiz pois a empresa estava em obras e julgava que seria uma situação temporária (...)a partir do momento em que fazemos a primeira vez os patrões abusam e mandam fazer sempre. E começou a ser um hábito constante do dia á dia(...)”E15

“(...)Por falta de funcionária de limpeza, era convocado a realizar a limpeza do chão da loja e até mesmo casas de banho(...)”E1

O exercício de uma função inferior às qualificações e competências dos participantes e fora da área de formação tende a agudizar esta ideia de precariedade percebida pelos participantes do estudo.

“(...)Depois sou obrigada pela chefia a arrumar consumíveis, algo que está fora das minhas tarefas contratuais.”E5

“Sim, já tive que ajudar a carregar material das obras por exemplo. Temos prazos para entregar as obras e não querem contratar mais pessoal. Temos que fazer de tudo um pouco que seja necessário para entregar a obra no prazo determinado. Às vezes somos todos trolhas, mas tem que ser. Não devia, mas tem que ser.”E13

“Os patrões abusam porque nos dias que correm sabem que é muito fácil mandar uma pessoa embora e amanhã já lá têm outra! Quem quer sujeita-se, quem não quer vai embora e amanhã vem outra. E assim sucessivamente. Saí da empresa a 8 de setembro e pelo que sei a funcionária que veio a seguir já foi despedida e já lá está outra (a ver até quando)!(...)”E15

Marques (2010) refere que devido às elevadas taxas de desemprego, o mercado de trabalho é caracterizado por trabalhos subqualificados que não correspondem à área de formação dos candidatos aos empregos. A autora refere, ainda, que são os jovens os mais afetados por esta realidade.

6.4. As Relações Interpessoais no Local de Trabalho

Quando analisamos as relações interpessoais no local de trabalho, os entrevistados evidenciaram as relações com a chefia, os colegas e os subordinados, como se ilustra na tabela 7.

A subcategoria relação interpessoal com a chefia (ver tabela 7), visa identificar as situações que o subordinado vivencia na interação com a sua chefia. Nesta, as opiniões dividem-se. Alguns dos entrevistados referiram uma relação boa, normal, razoável. Por sua vez, a maioria dos entrevistados, indicaram uma relação péssima, má, fria e inexistente. Um estilo de liderança autoritário e de ameaças foi identificado pelos entrevistados como sendo característico das suas chefias.

Tabela 7:Relações Laborais com a Chefia

Subcategoria	Unidades de Registo
Coma Chefia	<p><i>"(...)sentia manipulação(...)"E1 "(...)no estágio profissional(...)fria(...)"E2</i></p> <p><i>"(...)razoável (...)"E3</i></p> <p><i>"(...)foi muito má(...)não respeitavam o meu trabalho(...)não era respeitada(...)agora(...)positiva(...)"E4 "(...)tenho duas chefias(...)uma boa(...)outra péssima(...)é mentirosa, não consigo dialogar(...)"E5</i></p> <p><i>"(...)péssima(...)quem for amigo da chefia tem mais sorte(...)"E6</i></p> <p><i>"(...)razoável a imposição de superioridade era constante(...)"E7 "(...)postura de chefia autoritária(...)muito exigente(...)relação fria(...)"E8 "Não muito boa(...)sempre num tom autoritário , ameaçador(...)"E9</i></p> <p><i>"(...)comunicação(...)respeito(...)"E10 "(...)má claro(...)sou mal tratada(...)trabalho lá porque preciso(...)"E11 "(...)normal(...)são profissionais(...)"E12 "(...)não fazem questão de ter uma boa relação(...)colocam objetivos inalcançáveis(...)"E13</i></p> <p><i>"(...)boa(...)normal(...)"E14 "(...)era má(...)"E15 "(...)acaba por não ser assim tão má(...)"E17</i></p>

De acordo com a tabela 7, os incidentes relatados como causa da má relação com a chefia foram: Trabalhar num ambiente de comportamentos inadequados, onde o desprezo e a crueldade são visíveis; existência de chefes que colocam objetivos e metas inalcançáveis; a falta de respeito pelo trabalho e pelo funcionário, humilhando-o; a chefia mentirosa, manipuladora e o abuso de autoridade. Assim, o E1 refere que se sentia manipulado pela chefia, o E4 menciona que a chefia não respeitava o seu trabalho.

"(...)relação foi muito má, em que as pessoas não respeitavam o meu trabalho, exigiam de mim aquilo que não era suposto exigirem. Inclusive acusavam-me de coisas que não eram da minha responsabilidade. Mas, quando confrontados com um superior hierárquico, culpavam sempre a pessoa que estava lá há menos tempo, neste caso era eu(...)"E4

"(...)As conversas normalmente centravam-se no trabalho, mas sentia manipulação por parte da chefia(...)"E1

"(...)Com a outra chefia é uma relação péssima, não consigo dialogar com ela, é mentirosa, esta constantemente a rebaixar-nos(...)"E5

“(...)Todos os dias havia uma elevada pressão psicológica para vender os produtos. A chefia todos os dias mostrava uma postura muito autoritária, muito exigente, muito fria(…)”E8

“(...)Por vezes tenho a sensação que eles não conhecem o suficiente a empresa. Colocam objetivos inalcançáveis, e não querem saber dos problemas que encontramos pelo caminho. Não posso dizer que tenho uma boa relação com a chefia(…)”E13

Estes dados vão ao encontro do estudo de Hoel, Sparks e Cooper (2001) onde é referido que um estilo de liderança autoritária está associado à ocorrência de violência psicológica. Também, Leymann (1996) mencionou que este estilo de liderança faz com que a organização seja mais propícia ao assédio moral. Estas perceções serão melhor exploradas no ponto 5.5, onde os atos de assédio são provenientes (na sua maioria) de superiores hierárquicos.

Na análise da subcategoria da relação com os colegas de trabalho, só um entrevistado referiu ter uma relação “excelente” com os colegas de trabalho, embora a maioria classifique esta relação como sendo saudável e de interajuda. Alguns entrevistados indicaram comportamentos agressivos e de sabotagem do trabalho por parte dos colegas. A competição e a falta de emprego são fatores que influenciam este tipo de comportamentos. Observe-se a tabela 8.

Tabela 8:Relações Interpessoais com os Colegas de Trabalho

Subcategoria	Unidades de Registo
Com os colegas	<p><i>“(...)saudável(...)bom trabalho em equipa(…)”E1 “(...)é boa(...)damo-nos bem(…)”E3 “(...)respeito e cordialidade(...)ninguém assume as mesmas tarefas que eu(…)”E4 “(...) depende(...)interajuda(...)outros (...)estão sempre a prejudicar(...) não tenho relação(…)”E5 “(...)depende(...)uns boa(...)outros má(…)”E6 “(...)normal(...) nem éramos amigos nem inimigos(…)”E7 “(...)inexistente(...)tentavam sabotar o trabalho do colega(...)objetivo ser bem visto pela chefia(...)não tinha relação com essa gente(…)”E8 “(...)tento não ter relação(...)só querem prejudicar(...)querem ficar efetivos(…)”E9 “(...)já tive bons colegas(...)bom ambiente(...) outros(...)não tive um bom ambiente(...)queriam mandar(…)”E10 “(...)não muito boa(...)a minha colega(...)sobrinha da patroa(…)”E11 “(...)na generalidade(...)normal(…)”E12 “(...)excelente...ajudamo-nos mutuamente(…)”E13 “(...)boa(...)damo-nos bem(…)”E14 “(...)foi boa(...)só trabalhei lá uma semana (…)”E15 “(...)má(...)agora normal(…)”E16 “(...)é agradável(...)estamos todos ao mesmo nível(…)”E17</i></p>

Como se pode verificar na tabela 8, em algumas citações dos entrevistados existe uma relação pacífica entre o profissionalismo e os relacionamentos interpessoais entre colegas. O respeito, a cordialidade, a ajuda mútua foram relatados pelos entrevistados como um estilo de relação normal e boa.

“Neste momento é uma relação positiva. Digamos que, a minha relação neste momento é um bocadinho solitária. Solitária no sentido que não existe mais nenhuma animadora no lar. Sou eu que planeio e faço as atividades. A convivência com os colegas é pacífica. Uma relação de respeito, cordialidade.”E4

No entanto, também foram relatadas formas de hostilidade por parte dos colegas. É o caso de comportamentos ofensivos e humilhantes, sabotagem do trabalho do colega, como mencionado pelo E8.

“A relação era inexistente na medida que todos tentavam sabotar o trabalho do colega para ser bem visto pela chefia. Enfim, se sabiam que eu estava a tentar uma venda com uma boa empresa, na minha hora de almoço, por exemplo, vinham ao meu computador tentar ficar com o contato para conseguirem ficar com a venda.”E8

A ambição por um posto hierárquico superior também foi identificada como causa de uma relação menos boa entre os entrevistados e os seus colegas.

(...)Apenas alguma competitividade de alguns colegas. Todos querem atingir um certo volume de vendas, uns querem ser os melhores, mesmo que para isso tenham que me pisar a mim ou outro colega. Há de tudo boas e más pessoas.” E12

Por sua vez, alguns dos entrevistados referiram que não pretendem criar qualquer tipo de relacionamento com os colegas de trabalho com os quais não se identificam. Estas relações são influenciadas pelas condições de trabalho, pelo ritmo de trabalho e pelas tarefas a realizar.

“(...)Outros, só estão bem a prejudicar os colegas e a desculparem-se dos seus erros. Com esses nem quero ter relação.”E5

Estes comportamentos negativos por parte dos colegas de trabalho estão associados à violência organizacional (Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho-Eurofound, 2015). A Eurofound (2015), refere que a

violência organizacional pode ser executada por um ou mais indivíduos do mesmo nível hierárquico.

Em geral, podemos concluir que as relações entre colegas de trabalho são mais positivas que as relações entre subordinados e superiores hierárquicos.

Através da análise da subcategoria relação com os subordinados, podemos concluir que dos 3 entrevistados com funções de supervisão apenas 1 entrevistado referiu que a relação é péssima. Os restantes entrevistados identificaram que a sua relação com os subordinados centra-se numa relação de respeito, de interajuda e de comunicação. O E13 identificou a desmotivação dos subordinados como um fator para não existir uma boa relação.

“É minha relação com os colaboradores é sempre na base da comunicação, respeito, interajuda. Há colaboradores que fazem o que lhe é pedido, fazem o seu trabalho exemplarmente. Outros não podem ser chamados á atenção de algum erro que cometeram. Não têm respeito por ninguém e são mal educados.”E5

“Estive assumir a responsabilidade da loja uma semana que a chefia esteve ausente. A relação foi péssima... Não podia ter sido pior. Não aceitaram de bom grado que eu assumisse, fizeram de tudo para me desrespeitar prejudicar e até ligaram para a chefia a dizer que eu não era competente para estar á frente da loja.”E12

“Tento ao máximo ser um bom líder. Tento motivá-los, delegar funções que sejam compatíveis com cada profissional e avalia-los de forma ajudá-los a progredir e aperfeiçoarem-se. Não é fácil, por vezes não estão muito motivados, mas tento sempre ajudar e demonstrar como se faz. Como já referi quero ser um líder e não um chefe. Tenho muito respeito por eles e eles por mim. Cada um tem a sua história de vida e se estamos ali a trabalhar é porque precisamos.”E13

Observando as citações, verificamos que os superiores hierárquicos baseiam-se no diálogo, interajuda, no respeito mútuo como ferramenta essencial para uma boa relação com os subordinados. Assim, o E13 tenta proporcionar um bom relacionamento e um bom ambiente de trabalho com os seus subordinados, ajudando-os e delegando funções compatíveis com o seu trabalho, com o objetivo de ajudar a melhorar o seu desempenho profissional. Por vezes, tal tarefa segundo o entrevistado

E13, torna-se complicado, uma vez que, por fatores externos, como por exemplo, os salários, os colaboradores estão desmotivados.

Por sua vez, a E12 afirma que a sua relação com os seus subordinados é péssima porque não a aceitam como superiora hierárquica. A entrevistada não identificou as causas dos seus subordinados para não a aceitarem como superior hierárquica. Estamos perante uma situação conflito organizacional entre os subordinados e o superior hierárquico, situação favorável à ocorrência de comportamentos abusivos (Eurofound, 2015).

6.5. Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho

Nesta categoria, os entrevistados fazem referência aos tipos de assédio a que estiveram sujeitos e que aqui foram relacionados com 5 subcategorias, que são: supervisão excessiva, críticas sobre o trabalho, comunicação hostil, incentivos a despedimentos e punições.

Relativamente às vivências de violência organizacional, apenas o entrevistado E3 identificou que nunca sofreu qualquer tipo de violência organizacional. Também nenhum entrevistado identificou ser vítima de violência sexual ou violência física no local de trabalho. Todavia, o assédio moral no local de trabalho foi identificado pelos entrevistados, materializando-se, segundo estes, numa supervisão excessiva, em críticas negativas sobre o seu trabalho, numa comunicação hostil, incentivos e retaliações ao despedimento voluntário e punições. Dos 17 entrevistados, 13 identificaram que estiveram/estão sujeitos a críticas sobre o seu trabalho, 7 vivenciaram/vivenciam situações de comunicação hostil, 6 identificaram a supervisão excessiva, 4 indicaram que já receberam incentivos para se despedirem e 2 indicaram que já estiveram sujeitos a punições.

Relativamente à subcategoria supervisão excessiva, observe-se a tabela 9.

Tabela 9:Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho-Supervisão Excessiva

Subcategoria	Indicadores
Supervisão excessiva	<p><i>“A supervisão do meu trabalho era constante(...)”E1 “(...)estavam sempre a supervisionar o meu trabalho (...)”E12 “(...)supervisão excessiva do meu trabalho, também(...)”E5 “(...)a supervisão excessiva do meu trabalho era mesmo excessiva(...)Quando entrávamos de manhã, duas horas depois já estavam a perguntar quantos contatos de clientes novos tínhamos, quantos produtos já tinham sido vendidos(...)”E8</i></p>

O controlo excessivo do trabalho foi identificado pelos entrevistados, sendo este feito presencialmente, através das câmaras de videovigilância ou através da consulta não consentida de informação/documentação à responsabilidade dos entrevistados com a intenção de controlar os entrevistados.

“(...)A supervisão do meu trabalho era constante através das camaras de videovigilância. Por exemplo, quando um colega me ajudava na secção, bastava sorrir ou falar para ele, era imediatamente abordado pela chefia(...)”E1

“Há comportamentos por parte de uma das chefias que considero inadequados(...)Supervisão excessiva do meu trabalho também. Culpar-me de situações que aconteceram em momentos que eu não estava a trabalhar. Remexiam a secretária na minha ausência.”E5

É importante salientar que foram os superiores hierárquicos que praticaram estes atos. O E8 mencionou que a supervisão excessiva tinha como objetivo pressionar os funcionários a elevadas vendas para a obtenção de elevadas margens de lucro para a empresa. Estes comportamentos negativos foram identificados por Leymann (1996), como ataques ao desempenho profissional ou ataques à execução das tarefas desempenhadas pelas vítimas.

No que concerne à subcategoria criticas sobre o trabalho, observe-se a tabela 10.

Tabela 10:Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho-Criticas Sobre o Trabalho

Subcategoria	Indicadores
Criticas sobre o trabalho	<p><i>“(...)Era comum ver críticas do trabalho dos colaboradores por parte da chefia(...)” E1</i></p> <p><i>“(...)recebi criticas(...)”E10</i></p> <p><i>“(...)recebi criticas do meu trabalho(...)dos meus colegas(...)”E12</i></p> <p><i>“(...)criticava-me por não limpar o quadro(...) (...)”E15</i></p> <p><i>“(...)recebia muitas criticas que me deixavam muito desanimada(...)”E2</i></p> <p><i>“(...)críticas no meu trabalho que eu considerava injustas(...)”E4</i></p> <p><i>“(...)critica muitas vezes o meu trabalho(...)”E5</i></p> <p><i>“(...)desvalorizam o meu trabalho(...)através de comentários infelizes(...)” E6</i></p> <p><i>“(...)se por acaso dissesse que não tinha nenhum cliente novo recebia criticas (...)desvalorizavam o meu trabalho(...)”E8</i></p>

Como se pode verificar na tabela 10, as criticas identificadas pelos entrevistados referem-se sempre à realização do trabalho. Os entrevistados descrevem as críticas como sendo injustas, porque o trabalho é criticado e não são apresentadas soluções.

“Quando fiz o meu estágio profissional recebi muitas críticas que me deixavam muito desanimada e com vontade de desistir, infelizmente existem patrões que nasceram para o ser, ou seja, apenas sabem mandar e criticar(...)”E2

“Há comportamentos por parte de uma das chefias que considero inadequados. Cria um mau ambiente, critica muitas vezes o meu trabalho a dizer que está mal, mas não dá uma solução(...)”E5

O E10 e a E12 referenciaram os colegas de trabalho como autores das críticas, por sua vez os restantes entrevistados identificaram as chefias como os autores dos assédios.

“Infelizmente já fui sujeito a abusos de confiança por parte de colaboradores, que julgavam ter funções de chefia, adotando uma postura autoritária. Por exemplo, num dia de trabalho que havia necessidade extrema de cumprir um prazo, fui sujeito a uma situação deplorável por parte de uma pessoa que era colaboradora tal como eu. Concretamente o que aconteceu foi que recebi críticas pelo facto de não ter feito horas extras no dia anterior. Motivo pelo qual o trabalho, supostamente, se encontrava atrasado. No meu entender, o atraso deveu-se à falta de planeamento e de competência por parte de quem me criticou injustamente. (...)”E10

A E15 mencionou ser criticada pela chefia por não executar uma tarefa que não era da sua competência. A desvalorização do trabalho foi referida pela E6 indicando que a chefia desvalorizava o seu trabalho por via de comentários despropositados.

“O patrão chamava-me a atenção à frente dos meus colegas (de forma arrogante) pelo facto de o quadro em que ele estava a escrever estar sujo (como se aquela fosse a minha obrigação) e obrigou-me a ir buscar um pano e limpar (entre outras situações do género). (...)criticava-me por não limpar o quadro, ou seja, criticava-me por um trabalho que nem era da minha competência. Na cabeça dele a estagiária tem que fazer a limpeza da loja e do gabinete dele(...)”E15

Através das citações, podemos verificar a existência de locais de trabalho com um ambiente intimidatório, hostil e desestabilizador. Estes testemunhos vão de encontro com o estudo de Hirigoyen (2002), onde criticar o trabalho injustamente faz parte da lista de comportamentos adversos identificados pela autora.

Relativamente à subcategoria Comunicação Hostil, elaborou-se a seguinte tabela:

Tabela 11: Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho-Comunicação Hostil

Subcategoria	Indicadores
Comunicação hostil	<i>“(...)tentava-nos esconder informações(...)discutia por tudo e por nada(...)”E13 “(...)O patrão chamava-me a atenção à frente dos meus colegas (de forma arrogante)(...)” E15 “(...)éramos tratados muito mal(...)Só diziam que quem não quisesse trabalhar tinha bom remédio (num tom agressivo)(...)”E17</i>

Segundo as citações descritas na tabela 11, o E13 identificou uma comunicação hostil por parte da chefia, sem um motivo concreto que justificasse esta forma de comunicação.

“Quando iniciei a minha carreira, tinha um supervisor que efetivamente tinha uma postura extremamente inadequado. Tentava-nos esconder informações, discutia por tudo e por nada, estava sistematicamente a desvalorizar o nosso trabalho(...)”E13

Por sua vez, para a E15 o motivo da comunicação hostil por parte da sua chefia, derivava da realização de tarefas que não eram da sua competência. Também, Leymann (19996) considera que executar trabalhos humilhantes e atribuir tarefas despropositadas são atos de assédio moral.

“O patrão chamava-me a atenção à frente dos meus colegas (de forma arrogante) pelo facto de o quadro em que ele estava a escrever estar sujo (como se aquela fosse a minha obrigação) e obrigou-me a ir buscar um pano e limpar (entre outras situações do género). No dia em que me vim embora fui despedida porque me recusei a lavar a casa de banho(...)”E15

Nenhum dos entrevistados afirmou que enfrentava e respondia ao seu agressor.

Todos os atos de violência verbal identificados pelos entrevistados têm como autores as chefias. As chefias praticaram um conjunto de comportamentos que, para além da ofensa à dignidade das vítimas, se traduzem em ambientes intimidatórios, hostis e desestabilizadores, com o objetivo de causar perturbação e constrangimento nas vítimas. Estes resultados vão ao encontro do estudo de Hirigoyen (2002), onde refere que a comunicação agressiva é um contexto favorável para desencadear assédio moral. Também Leymann (1996) identificou os ataques verbais como um ato de assédio moral.

Analisámos agora a subcategoria “incentivos a despedir-se”; vejamos a tabela 12.

Tabela 12: “Atos de Assédio Moral no Local de Trabalho” Incentivos a Despedir-se”

Subcategoria	Indicadores
“Incentivos a despedir-se”	“(…)era frequentemente intimidado(…)para me despedir(…)”E1 “(…)só poderiam ficar comigo como estagiária se abdicasse da parte que a empresa tinha de me pagar(…)”E14 “(…)quando reclamava de algo que não era correto(…)já me pediram para meter a carta de despedimento(…)”E6 “(…)incentivos a me despedir e estes vindo da chefia (…)”E8

Conforme se pode observar na tabela 13, os incentivos ao despedimento partem da chefia. O E1 e a E6 atribuíram como motivo para incentivos ao despedimento o não concordarem com os procedimentos existentes nas organizações

e exporem as suas opiniões. Estas situações agravaram-se quando os entrevistados não abdicaram dos seus direitos.

“(...)Frequentemente era intimidado por parte da chefia e superiores hierárquicos para me despedir, agravou-se quando comecei a lutar pelos meus direitos.(...)”E1

“Sim já sofri. Já recebi incentivos a despedir-me... já me pediram para meter a carta de despedimento(...)”E6

No caso da E14 a causa do “incentivo a despedir-se” resultou do facto de esta não abdicar de uma parte do ordenado a que tinha direito.

“(...)O estágio foi aprovado no final de Dezembro de 2012, salvo o erro, no início de 2013 na primeira semana de Janeiro fui informada da aprovação de estágio, mas que estavam a passar por uma situação financeira complicada que não previam e só poderiam ficar comigo como estagiária se abdicasse da parte que a empresa tinha de me pagar, como é obvio não aceitei, ate porque tinha uma renda dum casa para pagar, pois o estágio não era na minha cidade(...)”E14

Por sua vez, o E8 não conseguia vender um elevado número de produtos, ou seja, não atingia os lucros que a chefia pretendia, portanto, incentivaram-no a despedir-se dizendo que este tinha qualificações a mais para o cargo que exercia.

“No meu caso foram os incentivos a me despedir e estes vindo da chefia que considerava que com o meu nível intelectual era elevado, estava naquela empresa e naquelas funções a perder o meu tempo. Foi a desculpa que me deram por não estar a vender tanto como eles queriam. A pressão psicologia era diária, a supervisão do trabalho era mesmo excessiva. Quando entrávamos de manhã, duas horas depois já estavam a perguntar quantos contatos de clientes novos tínhamos, quantos produtos já tinham sido vendidos, etc... (...)”E8

Também Leymann (1996) constatou que as vítimas de violência organizacional são, muitas vezes, incentivadas a despedirem-se.

Em geral, o que levou as chefias a pedir aos entrevistados para se demitirem foi o facto de estes não aceitarem o que a organização lhes propunha. Neste sentido, percebe-se que é mais comodo e rentável para a organização ser o funcionário a

despedir-se do que ter que despedi-lo. Despedir o funcionário acarreta o pagamento de uma indenização, mesmo que baixa. Sendo o funcionário a despedir-se é um benefício para a organização, pois não tem que pagar a indenização. As reduções das indenizações acabam por agravar o desemprego e a precariedade (Ferreira, 2012).

Por último vamos analisar a subcategoria punições.

Esta subcategoria, que mostra uma forma mais violenta de assédio, foi referida por duas entrevistadas. A E11 sofreu punições por parte da entidade patronal, a E12 sofreu punições por parte dos subordinados.

“Sim, frequentemente...Posso começar pelos horários absurdos. Má educação da patroa em não nos cumprimentar quando chega. Punições injustas, proibir-nos de almoçar quando estão muitos clientes...(...)”E11

“(...)Se eu dizia vamos fazer isto ou aquilo, hoje vamos fazer isto, era completamente ignorada e desvalorizada. Não realizavam as tarefas que eu lhes proponha. Comecei a sentir uma pressão psicológica que nem era bom. Eu não merecia que me desautorizassem.”E12

As entrevistadas afirmaram que as punições eram injustas. No primeiro excerto, a entrevistada foi proibida de almoçar, pela chefia, quando no local de trabalho se encontravam clientes. Era um salão de cabeleireiro, a chefia não queria que as clientes esperassem muito tempo para ser atendidas, portanto, não autorizava as empregadas a almoçar. Por sua vez, no segundo excerto, os subordinados não aceitaram de bom grado as ordens da entrevistada e não obedeciam às suas ordens propositadamente.

Numa análise global da categoria “atos de assédio moral”, pode dizer-se que a maioria dos entrevistados faz referência a mais que um ato e assédio moral e que estes atos ocorrem frequentemente. Por exemplo, o E1 mencionou:

“(...)comum ver críticas do trabalho(...)intimidado por parte da chefia e superiores hierárquicos para me despedir(...)A supervisão do meu trabalho era constante através das camaras de videovigilância(...)”E1.

Também, Leymann (1996) refere que o assédio moral envolve vários comportamentos negativos.

Os resultados identificaram que o assédio moral é um fenómeno que está presente no local de trabalho independentemente do género (masculino e feminino). Esta conclusão é semelhante ao dos estudos realizados por Leymann (1996). Todavia, o modo como a precarização ocorre parece ser genderizada, uma vez que o tipo de emprego precário varia em função do género.

A maioria dos entrevistados apontou os superiores hierárquicos como sendo os autores dos atos de assédio. Só 3 entrevistados identificaram os colegas como autores de agressões. Estes dados vão ao encontro do estudo de Hrigoyen (2002) e Verdasca (2010) que referem que o assédio moral é proveniente dos superiores hierárquicos, sendo considerado uma violência vertical descendente (Hirigoyen, 2002). Assim, o poder abusivo da chefia facilmente se converte em assédio moral.

Verifica-se que os comportamentos que os entrevistados identificaram como assédio moral estão relacionados com o trabalho desempenhado pelos entrevistados e relacionado com os próprios entrevistados. Este resultado vai de encontro à investigação de Vartia (2015) que refere que o assédio moral pode relacionar-se com o trabalho ou com as pessoas. Assim, a supervisão excessiva, as críticas recebidas pelo trabalho e os incentivos aos despedimentos, são atos de assédio relacionados com o trabalho. A comunicação hostil e as punições são atos de assédio relacionados com as pessoas.

Também, chamou a atenção da entrevistadora a forma como os entrevistados se expressavam, o nervosismo, a revolta, as reações corporais e a vontade de se exprimirem, quando os entrevistados relatavam estas vivências

6.5.1. Duração dos Atos de Assédio Moral

A temporalidade é uma das dimensões do conceito de assédio moral identificado por Leymann (1996). Também, Einarsen (2005); Zapf (1999); Hoel, Sparks e Cooper, (2001) referiram que a duração é um critério importante para diferenciar assédio moral de conflitos organizacionais.

Assim, no que concerne à duração dos atos de assédio anteriormente identificados, os entrevistados referiram ter sido vítimas de assédio moral esporadicamente, diariamente, semanalmente e anualmente, como se pode verificar na tabela 13.

Tabela 13:Duração dos Atos de Assédio Moral

Subcategoria	Indicadores
Esporádica	<i>"(...)recebia criticas do meu trabalho(...) muito esporádicas(...)E12</i>
Diária	<i>"A supervisão(...)críticas(...)intimidado(...)para me despedir(...)desde sempre(...)E1 " (...)críticas despropositadas eram habituais(...)E10 " (...)desvalorizavam o meu trabalho(...) eram diárias(...)E8</i>
Semanal	<i>"(...)éramos tratados muito mal(...)deixaram de acontecer no dia que me soube impor(...)E17</i>
Mensal	<i>"(...) discutia por tudo e por nada(...)durou quase meio um ano(...)E13 " (...)O patrão chamava-me a atenção à frente dos meus colegas (de forma arrogante)(...)duraram 3 meses e meio(...)E15 " (...)críticas(...)foram 6 meses de alguma tortura psicológica(...)E4 " (...)críticas(...)desde que estou na empresa(...)são frequentes(...)E5</i>
Anual	<i>"(...)só poderiam ficar comigo como estagiária se abdicasse da parte que a empresa tinha de me pagar(...)aconteceu entre 2012 e 2013(...)E14 " (...)recebia muitas críticas(...)durante o período de estágio profissional(...)E2</i>

A tabela indica-nos que na sua maioria as agressões duram desde os primeiros dias em que os entrevistados começaram a trabalhar na organização até ao dia em que saíram (voluntária ou involuntariamente da organização). Por isso, é que os entrevistados identificaram na sua maioria que os atos duraram semanas e meses, ou seja, durante o tempo contratual.

"(...)A nível de criticas no meu trabalho que eu considerava injustas(...)Duraram sempre, desde o dia que se iniciou o contrato até ao dia que terminou. Foram 6 meses de alguma tortura psicológica. Era constantemente massacrada para atingir objetivos. Caso cumprisse os objetivos, no mês seguinte estes dobravam. Depois triplicavam e por ai adiante...Tudo estava mal, tudo estava errado, tudo era mal feito. Era um stress constante. Era entrar no local de trabalho e ficar em pânico, terror. Aguardar a hora de saída ansiosamente. Sempre com muito medo que as coisas não batessem certo."E4

“Estes comportamentos duraram 3 meses e meio, que foi o tempo em que me consegui aguentar! O tempo que estava à espera do estágio profissional que nunca cheguei a realizar”E15

Por sua vez, só a E14 e a E2 mencionaram que os atos duraram um ano. Ambas estavam sujeitas a um contrato de 12 meses de estágio profissional. A duração máxima das agressões apresentadas corresponde a 1 ano visto que nenhum entrevistado esteve sujeito a um contrato laboral superior a este período.

No ponto anterior referiu-se que o ato de assédio mais identificado pelos entrevistados foi as críticas ao trabalho. Agora, pode concluir-se que estes duram desde os primeiros dias de trabalho dos entrevistados nas organizações.

Conforme se pode observar na tabela 13, a repetição dos atos de assédio são sistemáticos, intencionais e prolongam-se ao longo do tempo.

Todavia, no caso do entrevistado E12, pode dizer-se que, segundo a definição de assédio moral, este não foi assediado mas sim sujeito a conflitos organizacionais. Apesar do entrevistado considerar ter sido vítima de assédio, os conflitos e as agressões verbais ocorriam esporadicamente.

“São muito esporádicos. Foi naquela semana e de longe a longe. Se fosse sempre também não aguentava. É muito mau trabalhar sobre pressão psicológica. Mas é como digo não é sempre por isso dá para aguentar. Depois, também, não tenho filhos nem marido. Eu vivo com os meus pais por isso dá para aguentar, porque chego a casa tenho a comida e o trabalho pronto. Não tenho stresses em casa, o que é muito bom.”E12

Assim, como já tínhamos verificado na revisão bibliográfica, são considerados conflitos e não assédio moral os conflitos interpessoais que ocorrem ocasionalmente (Einarsen, 2005; Zapf, 1999; Hoel, Sparks e Cooper, 2001).

Refira-se ainda, que embora Leymann (1996) considere que um ato de violência só é considerado assédio moral se ocorrer regularmente, repetitivamente (semanalmente) e durante 6 meses, neste trabalho entendeu-se considerar como assédio moral períodos mais curtos de exercício do assédio, uma vez que maioria dos entrevistados mencionou que sofreu de assédio moral num período de tempo inferior

a 6 meses, porque a permanência na organização era inferior a este período de tempo, consequência de contratos de trabalho temporários, substituições de férias, reforços de natal e férias. Portanto, consideramos que os entrevistados estiveram sujeitos a assédio moral, independentemente de não atingirem os 6 meses de trabalho.

6.5.2. Sentimentos das Vivências de Assédio na Vida Pessoal

A nível emocional os entrevistados relataram tristeza, ansiedade, revolta, nervosismo, frustração, desmotivação, desilusão e sentimentos de humilhação.

A maioria dos entrevistados identificou mais que um ato de assédio moral e, perante estes atos de assédio moral identificaram mais que um sentimento (em média 3 sentimentos).

“A supervisão(...)críticas(...)intimidado(...)para me despedir(...)desde sempre e agravaram-se quando comecei a lutar pelos meus direitos(...)Cansado...stress...revolta, sem vontade de trabalhar.”E1

O sentimento de revolta foi manifestado por 6 entrevistados. O sentimento de revolta é predominante como reação às críticas que os entrevistados recebiam relativamente ao seu trabalho e que consideravam injustas.

“Cansada, revoltada, stressada, um sentimento de injustiça. Ser acusada sem ter culpa é muito revoltante. E pior, ficar com aquele sentimento de não poder responder, não poder fazer nada é desgastante psicologicamente.”E9

“Costumava ficar muito em baixo (cansada, triste, desanimada e até revoltada). Mas felizmente tenho uma família que me apoia e me mostra que eu sou muito superior a esse tipo de atitudes por parte das pessoas.”E2

“Revolta, não só pelas entidades que fazem isto, mas pela lei que parece permitir estas coisas injustas como empregar alguém quando esta numa situação de insolvência, e pela falta de fiscalização dos estágios em que uma pessoa cede a tal coisa pois o mercado de trabalho é precário”E14

Por sua vez, a ansiedade foi identificada por 5 entrevistados. Também Leymann (1996), Zapf (1999) e Einersen (2005) observaram que as vítimas de assédio moral

apresentavam mais reações de ansiedade, comparativamente com as pessoas que trabalhavam em locais sem assédio moral. Os entrevistados sentiam-se ansiosos porque sabiam que iam voltar a ser agredidos.

“Stress e ansiedade. Muito stressada, muito ansiosa. Costumo tomar aquele calmante natural valdispert para me sentir melhor. A minha reação não é a melhor porque eles notam que fico ansiosa e stressada e eles ficam com um ar de riso o que me deixa bastante aflita.(...)”E12

“Inicialmente, esta situação, incomodava-me imenso, andava sempre stressado e ansioso. Mas com tempo, fiquei indiferente. Como se costuma dizer, temos que ser fortes. Claro se estamos a iniciar a carreira é muito frustrante ouvir isso. Mas, quando cheguei a um ponto que observei que esses comportamentos não eram só comigo, eram com toda a gente, comecei a fazer-me de surdo. Sempre que vinha repreender-me tentava pensar noutros assuntos. Assim, passou a indiferença total. Eram assuntos sem cabimento, assuntos ridículos mesmo.”E13

A desmotivação foi descrita por 3 entrevistados, assim como a tristeza. A desmotivação vai ao encontro do estudo de Einarsen, Hoel, e Cooper (2003) que refere que a motivação é uma consequência da violência organizacional. Os entrevistados destacaram o aparecimento da tristeza e da desmotivação, consequência dos atos repetitivos e persistentes de assédio moral. Como já foi referido na revisão da bibliografia, a desmotivação também acarreta consequências para a organização. Segundo, Einarsen, Hoel, e Cooper (2003) é muito provável que pessoas desmotivadas tendam a ser menos produtivas e menos criativas.

“Cansada, triste, desmotivada. Tudo e mais alguma coisa que possas imaginar. Rebaixada também. Acabei por me sentir desmotivada e demasiadamente ansiosa”E16

“Sinto-me desmotivada, sem vontade de fazer nada. Apetece-me ir para casa.”E6

A frustração foi identificada por 2 entrevistados. Apenas o entrevistado E4 relatou ficar nervoso perante estas situações de violência organizacional; o E7 identificou a desilusão; e a E15 descreveu que se sentia humilhada perante os seus colegas de trabalho, quando era vítima de assédio moral. Como já foi referido, os

entrevistados mencionaram que os vários tipos de agressões eram injustas e que se sentiam frustrados e desiludidos.

“Desiludido claro, mas desde o momento que acabava o dia de trabalho esquecia. O meu pensamento era isto é um trabalho e para hoje está feito. Mas é muito revoltante olhar para trás e pensar, dei o meu melhor nunca faltei, nunca cheguei atrasado e nunca fui valorizado.”E7

“Tentava manter a postura mas sentia-me humilhada perante os colegas e achava que era injusto pois não tinha sido contratada para fazer limpezas. Se me dissessem não te importas de fazer limpeza enquanto não arranjamos alguém. Se falasse com educação. Eu nem sabia que tinha que ser eu a fazer limpeza e já estava a ser humilhada, já estava aos gritos comigo!(...)”E15

Assim, o assédio moral frequente leva a sentimentos negativos que enfraquecem o sistema imunológico dos entrevistados e facilitam o aparecimento de doenças, como vamos analisar no ponto seguinte.

6.5.3. Impacto das Vivências de Assédio

O impacto das vivências de assédio moral nos entrevistados, enquanto vítimas, engloba consequências físicas e consequências psicológicas.

A nível físico, os participantes referiram o cansaço e gastroenterite. Assim, 3 entrevistadas afirmaram que tiveram um problema físico resultante dos atos de assédio que vivenciaram. Nenhum entrevistado do sexo masculino referenciou qualquer tipo de problema físico. O aparecimento do elevado cansaço físico é resultante, não só dos atos de assédio moral mas também da elevada carga horária referenciada anteriormente pelos entrevistados.

Observe-se os testemunhos dos entrevistados:

“(...) sinto-me cansada fisicamente(...)critica muitas vezes o meu trabalho...não dá uma solução (...)desde que estou na empresa(...)são frequentes(...)devido às elevadas responsabilidades(...)mais de 50h semanais(...)desgastante(...)”E5

“Sim, eu tenho um problema de saúde, que tudo indica que sim, anteriormente não tinha qualquer problema e a partir daí, numa consulta de rotina foi-me diagnosticada um problema de saúde derivado dessas situações.”E4

“Sim, naqueles meses em que era atacada (literalmente), andava constantemente com gastroenterites e infeções na bexiga. Até que o médico chegou à conclusão que era derivado das situações que eu vivia no local de trabalho. Agora já ando bem melhor, graças a deus.”E9

A nível psicológico, os participantes identificaram a depressão e o *stress* como problema de saúde consequente dos atos de assédio moral. O *stress* também é referido por Leymann (1996), Hirigoyen (2002) e Chappel e Martino (2006), como uma consequência deste tipo de violência organizacional.

O E1 e a E11 identificaram a depressão como problema psicológico resultante dos atos de assédio moral que vivenciaram. O E13 referiu o *stress* como consequência da violência que vivenciou. Nestes 3 casos, podemos afirmar que as vítimas de assédio moral que apresentaram consequências a nível psicológico têm características comuns, que são: Elevada carga horaria; estão sujeitos a mais que um tipo de atos de assédio moral; sofrem destes atos desde o início do contrato laboral e referem mais que um sentimento perante a vivência destes atos.

Observe-se os testemunhos dos entrevistados:

“Sim...depressão. Não me ausentei do local de trabalho(...) Gastei e gasto dinheiro em medicação(...)impacto da supervisão excessiva e desvalorização do trabalho(...)Frequentemente era intimidado por parte da chefia e superiores hierárquicos para me despedir(...)A supervisão do meu trabalho era constante através das camaras de videovigilância. Por exemplo, quando um colega me ajudava na secção, bastava sorrir ou falar para ele, era imediatamente abordado pela chefia(...)Era comum ver criticas do trabalho dos colaboradores por parte da chefia. Estas não eram expostas diretamente, mas a terceiros. E não deixar de salientar o cinismo por parte da chefia que por vezes se tornava frustrante(..)Sim. Limpeza da loja(...) número de horas excedia o numero de horas previsto na lei(...)s trabalhadores, ainda se vêm obrigados a comparecer no local de trabalho com um número de descanso inferior a 11h, como previsto na lei(...)Prestar trabalho é no horário de trabalho e não fora do horário de

trabalho. Quando era pago, era pago como período normal de trabalho ou roubado. Tentei lutar pela reposição dos meus direitos(...)" E1

"(...)horários absurdos. Má educação da patroa em não nos cumprimentar quando chega. Punições injustas, proibir-nos de almoçar quando estão muitos clientes(...) Cansada fisicamente, muito cansada fisicamente tem dias que trabalho 14h no Verão(...)Enervada, stressada(...)não conseguia dormir, fui ao médico, fiquei de baixa, fui ao psiquiatra e já estava com depressão(...)E11

(...)trabalho aproximadamente 55 horas por semana(...)já tive que ajudar a carregar material das obras, por exemplo(...)Tentava-nos esconder informações, discutia por tudo e por nada, estava sistematicamente a desvalorizar o nosso trabalho(...)durou quase meio ano(...)andava sempre stressado e ansioso(...)E13

Hirigoyen (2002) também, identificou as perturbações digestivas e o cansaço como sintomas de assédio moral. Einarsen, Matthiesen e Skogstad (referido por Einarsen, 2005) evidenciaram que as vítimas de assédio no local de trabalho apresentavam um elevado esgotamento físico, mental e menor bem-estar psicológico.

De salientar que os restantes entrevistados não consideraram o *stress*, o cansaço, a ansiedade, a desmotivação como um problema resultante dos atos de assédio moral mas sim um sentimento constante.

6.6. Perceção das Mudanças de Vida no Futuro

Consideramos pertinente identificar como os jovens percecionam as suas vidas futuras. Assim, a maneira como cada entrevistado perspetiva o seu futuro profissional é realmente interessante, uma vez que cada um tem uma visão diferente de acordo com a situação profissional atual ou a última que viveu.

Os entrevistados têm consciência da dificuldade em arranjar emprego na sua área de formação em Portugal, consequência da crise financeira e económica que leva a um aumento dos riscos psicossociais. Deste modo, 5 dos entrevistados relataram que não acreditavam num futuro profissional na sua área em Portugal. Estes entrevistados estão muito descrentes em relação ao contexto atual do mercado de trabalho e têm poucas esperanças num futuro melhor.

“Oh eu gostava de dar aulas de filosofia, mas não está fácil. Não sei... Talvez volte a estudar este ano. Ainda não sei em que área, mas tenho fazer alguma coisa. Não posso continuar assim.”E11

“Pergunta difícil. Não sei talvez exercer uma atividade mais estimulante. Estas crises políticas que se vivem no nosso país não ajudam nada. Por isso é complicado fazer uma previsão do futuro mas é claro que gostava de ter um emprego sem stresses e com uma remuneração mais atraente.”E12

“No meu país?? Nenhuma infelizmente tive de sair do meu país não por vontade própria mas porque assim teve de ser, eu não conseguia encontrar trabalho que me proporcionasse uma vida estável, apenas conseguia pequenas horas num salão de cabeleireiro. Aqui na Suíça já tenho outras perspetivas talvez um dia possa continuar o meu sonho que ficou por concluir, o nível de vida é estável e confortável.”E2

“Tendo em conta o panorama atual deste país e sendo a minha área de formação uma área mais social, que acaba sempre por ser deixada para último plano, as minhas perspetivas para um futuro profissional melhor são praticamente nulas.”E3

“Da forma em que está o país não vejo perspetivas na minha área de formação.”E6

Por sua vez, 6 entrevistados têm esperança num futuro melhor e ambicionam um emprego estável nas suas áreas de formação.

“Continuar a crescer profissionalmente e “recuperar o meu ordenado”. Boas condições de trabalho. Por exemplo, não trabalhar mais que 40h semanais, não efetuar trabalhos inferiores ao meu nível de competência. Não trabalhar sobre stress. Eu tenho procurado emprego noutras empresas, mas não está fácil. E se me chamam para alguma entrevista é para trabalhos precários. Isso também não me interessa.”E13

“Estou a trabalhar mas continuo à procura de algo na área para a qual estudei. Um emprego estável com um contrato de trabalho decente. Bem, para mim um contrato de trabalho decente são 8h diárias de trabalho, contrato de termo certo com descontos para a segurança social, etc. Algo que me dê estabilidade profissional e que eu possa evoluir profissionalmente.”E15

“Conseguir estabilidade profissional e financeira. Para pensar num futuro a longo prazo.”E16

“Tenho noção do que valho, das minhas capacidades, da minha personalidade, da mais-valia que sou! Sei que vou ultrapassar tudo e que dias melhores virão! Sou otimista por natureza e em contrapartida exigente comigo mesma! Sou persistente nas minhas convicções, nos meus sonhos e sei que vou vencer profissionalmente”E17

“Espero arranjar emprego na minha área de formação.”E5

“A perspetiva será de progredir na carreira e me sentir realizado profissionalmente. Mas para isso espero ter as oportunidades certas. Não vou desistir de um emprego em Portugal. Tenho muita esperança num futuro melhor. Quero muito trabalhar na minha área.”E8

É importante referir que 2 dos entrevistados pretendem ter um negócio próprio.

“(…)Para o meu futuro profissional pretendo desenvolver o meu próprio negócio, baseado no comércio e produção de bens e serviços mobiliários, os quais eu gosto e pretendo dar continuidade.”E10

“Tenho vontade e quero, um dia poder ter o meu escritório para poder trabalhar no meu curso de formação ao longo da vida. Adoro ser arquiteto, adoro criar projetos. Assim, sou uma pessoa feliz. (...)”E7

Chegado o final das entrevistas, foi dada a oportunidade a todos os jovens para acrescentarem o que lhes parecesse relevante às entrevistas. Das respostas obtidas, importa destacar a opinião dos jovens sobre a Autoridade para as Condições de Trabalho. Observe-se os testemunhos:

“Sim. Autoridade para as Condições de Trabalho. É um serviço que está longe de satisfazer os trabalhadores. Esta entidade aparenta beneficiar as entidades empregadoras. Já visitou a empresa onde trabalhei e fez algumas alterações, mas rapidamente voltou tudo ao normal... Não deveria esta fazer visitas periódicas à empresa? Isto é vergonhoso, é frustrante... A mesma afirma promover a melhoria das condições de trabalho, mas mais parece que é aliada às más condições de trabalho e a favor das depressões.”E1

“Sim a Autoridade para as Condições de Trabalho pouco ou nada faz.”E6

“(...)espero que haja mais controlo em Portugal, que haja mais controlo às entidades patronais. Tenho enviado muitos currículos, mesmo para áreas diferentes da minha área de formação e chego à conclusão que a maioria das empresas querem pessoas formadas a ganhar o ordenado mínimo ou menos.”E8

(...)acho que deveria haver uma entidade fiscalizadora das ofertas de trabalho que existem atualmente, pois muitas vezes as entidades empregadoras oferecem condições muito abaixo do que seria de esperar para as responsabilidades que acabam por existir (recibos verdes, contratos precários, remunerações abaixo da tabela, etc.). Infelizmente, como as pessoas precisam de trabalhar, acabam por ser “obrigadas” a aceitar este tipo de condições. “E3

No entanto, outros entrevistados deram a sua opinião sobre as entidades empregadoras e a violência exercida por estes, tendo consciência que estes atos devem ser denunciados. Observe-se os testemunhos:

“A maior parte dos chefes, pensam que por serem chefes, podem tratar mal os funcionários que estão abaixo do seu nível hierárquico. Um chefe deve ser um líder, mas a maior parte das vezes não o é.”E13

“Os patrões abusam porque nos dias que correm sabem que é muito fácil mandar uma pessoa embora e amanhã já lá têm outra!(...)” E15

“Nunca tenhamos medo de represálias e denunciemos as injustiças nos trabalhos! O futuro depende dos jovens e é a nós que têm que nos dar valor!”E17

“(...)a violência no trabalho por parte da chefia é verdadeira, existe. A pressão no trabalho existe. Há entidades que abusam das pessoas! Ofendem, maltratam e humilham as pessoas, por que sim, sem motivos(...)”E4

Por último, o E10 deu a sua opinião sobre os contratos de trabalho de estágio profissional e a dificuldade de alcançar um emprego público por mérito. Observe-se o testemunho:

“Gostaria de acrescentar que deparamo-nos com uma situação de empregabilidade deficiente(...)A situação dos estágios profissionais não garantem um

futuro profissional a ninguém. Penso que uma medida destas favorece mais empresas, do que, propriamente trabalhadores(...)A maior parte ou todos, dos cargos, principalmente públicos, são atribuídos com a ajuda de fatores externos (factor c). "E10

7. Conclusão

Este estudo foi elaborado com o principal objetivo de, perante a situação de precariedade vivida pelos jovens portugueses graduados, tentar perceber e conhecer o ambiente de trabalho nas organizações, trazendo a público a violência psicológica que se vive no contexto laboral. Deste modo, foram realizadas 17 entrevistas a jovens profissionais que se encontram/encontraram em situações de trabalho precário e sujeitos a assédio moral. Estas entrevistas foram elaboradas depois de analisada a revisão da literatura para desta forma se confrontarem alguns resultados.

Relativamente ao percurso profissional dos jovens profissionais, pretendeu-se compreender o percurso profissional, o que nos levou a conhecer as suas experiências profissionais. Praticamente todos os participantes identificaram a dificuldade de inserção no mercado de trabalho na sua área de formação, tornando-os alvos fáceis de precariedade. Depois de conhecida a atividade profissional identificamos o vínculo laboral que detinham/detêm. Os entrevistados identificaram que estão/estiveram sujeitos a contratos de trabalho a termo certo de curta duração (E1, E2, E5, E6 e E17), contratos de trabalho a termo incerto (E9, E10 e E13), contratos de trabalho temporário (E3, E4, E6, E8 e E11), contratos de trabalho a tempo parcial (E12 e E17), recibos verdes (E3 e E6) e, em, alguns casos inexistência de contrato de trabalhos (E12). Os entrevistados admitiram sentir falta da segurança laboral.

Uma vez que a maioria dos entrevistados se encontra a trabalhar fora da sua área de formação, estes afirmam que o contexto de crise nos mercados de trabalho conduz a uma procura de trabalho fora das suas áreas de formação. A maioria reconheceu que aceitaria e voltaria a aceitar as situações laborais aqui descritas por motivos económicos, isto é ganhar dinheiro para obterem independência económica.

Devido à escassez de ofertas de emprego e reestruturações organizacionais (por exemplo, despedimentos), os entrevistados que tinham/têm um horário laboral de 40h semanais, afirmaram que estas são claramente ultrapassadas, devido à falta de funcionários e elevadas responsabilidades. Aliada a esta situação, também descreveram, que exerceram/exercem funções que não são das suas competências, por exemplo, limpezas. Reconhecem, ainda, o abuso do poder por parte dos superiores

hierárquicos, uma vez que as ofertas de trabalho são escassas e a mão-de-obra abundante. Assim, deterioram-se as relações laborais.

Todas estas experiências descritas promovem atos de assédio moral. Relativamente às vivências de assédio moral, a maioria dos entrevistados revelaram que estiveram/estão sujeitos a múltiplas situações de assédio moral no contexto laboral. A supervisão excessiva, as críticas sobre o trabalho realizado, os incentivos ao despedimento, comunicações hostis e punições, foram os atos de assédio moral identificados pelas vítimas. Descrever o impacto destas vivências foi objetivo deste estudo. Desta forma, foram descritas as consequências destes atos que se mantiveram, na maioria dos casos, durante todo o período do contrato laboral.

Apesar dos entrevistados referirem vários sentimentos quando são vítimas de assédio moral, quando se questiona os entrevistados sobre as consequências do assédio na sua saúde física e psicológica, apenas uma minoria dos entrevistados afirma ter um problema de saúde derivado dos atos de assédio moral. Assim, ao nível dos sentimentos, os entrevistados referiram ansiedade, tristeza, desmotivação, nervosismo, desilusão e sentimentos de humilhação. No que concerne às consequências na saúde física e psicologia, estes identificaram o cansaço físico, os problemas gástricos, a depressão e o *stress*.

Embora, não se pode afirmar que existe uma relação direta entre a crise e a natureza das relações laborais, mas com base nos testemunhos, neste período de crise verificou-se que a deterioração das relações laborais é notória.

Perante a análise de conteúdo das entrevistas, julga-se que é de extrema importância conceber e desenvolver políticas preventivas e de fiscalização para diminuir a violência no contexto laboral. Assim, as vítimas de assédio moral podem dispor de recursos para enfrentar as situações de violência. Ninguém consegue exercer um bom trabalho sentindo-se hostilizado pelos superiores hierárquicos, colegas e subordinados. Um ambiente de trabalho deve ser baseado no respeito, cooperação e incentivo à criatividade.

Em suma, apesar das dificuldades que os entrevistados ultrapassaram/ultrapassam nos empregos precários e sujeitos a violência psicológica,

alguns dos entrevistados acreditam num futuro promissor, apesar de revelarem que o futuro é muito incerto.

Por último, julga-se importante referir que alguns entrevistados pediram sigilo absoluto, algo que é intrínseco à investigação científica, mas que aqui revela o medo que estes entrevistados têm da sua entidade patronal. Depois da entrevista terminada, alguns entrevistados referiram ter medo que a entidade patronal viesse a ter conhecimento da sua participação no estudo e que os demitisse. Outros pediram sigilo, pois não pretendiam que futuros patrões viessem a ter conhecimento que deram entrevistas sobre as más condições de trabalho e que não os contratassem por esses motivos.

Como futura investigação, considera-se de extrema relevância a continuidade de estudos sobre desemprego, precariedade e violência psicológica, com utilização de estudos longitudinais, a combinação de métodos quantitativos e qualitativos, e a amostras mais numerosas.

Recomenda-se a elaboração de um estudo comparativo entre jovens graduados e não graduados, alargando a faixa etária e analisando a emigração como consequência. Também se recomenda, a realização de um estudo sobre as experiências profissionais dos jovens, desde do ano 2008 até à atualidade. Recomenda-se ainda, um estudo comparativo sobre as experiências profissionais dos jovens profissionais em função do género, uma vez que as mulheres podem estar sujeitas a violências mais graves. No que concerne ao assédio sexual, explorar este tipo de violência parece ser muito pertinente, pois é uma realidade pouco visível, mas presente no local de trabalho.

Bibliografia

Almeida, M. (2015, Outubro 8). Portugal entre os países com maior taxa de desemprego jovem. *Jornal de Noticias*. Consultado em 17 de Novembro de 2015, disponível em http://www.in.pt/PaginalInicial/Economia/Interior.aspx?content_id=4824532&page=-1.

Aquino, K., & Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. *Annual review of psychology*, 60, 717-741.

Araújo, P. (2008). *A Tirania do Presente. Do trabalho para a vida às incertezas do desemprego*. Coimbra: Editora Quarteto.

Barañano, M. (2004). *Métodos e técnicas de investigação em gestão. Manual de apoio à realização de trabalhos de investigação*. Lisboa: Edições Sílabo.

Barron, O. (2000). Why workplace bullying and violence are different: Protecting employes from both. *Security Journal*, 13, 63-72.

Bell, D. N., & Blanchflower, D. G. (2010). Youth unemployment: déjà vu?. Consultado em 17 de Novembro de 2015, disponível em https://scholar.google.pt/scholar?start=30&q=+consequences+youth+unemployment&hl=pt-PT&as_sdt=0,5.

Bogdan, R., & Biklen, S. (2010). *Investigação qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.

Bowie, V. (1998). Violence in the workplace. Paper presented at the conference Crime Against Business, convened by the Australian Institute of Criminology, 18-19 June, Melbourne.

Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012.

Byrne, D., & Strobl, E. (2004). Defining unemployment in developing countries: evidence from Trinidad and Tobago. *Journal of Development Economics*, 73(1), 465-476.

Caleiras, J. (2015). *As consequências Pessoais do Desemprego*. Coimbra: Edições Almedina.

Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). Violence at work. International Labour Organization. *Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety*, 6(1), 2-9.

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

Clark, K. B., & Summers, L. H. (1982). The dynamics of youth unemployment. In R. Freeman and D. Wise (Eds). *The youth labor market problem: Its nature, causes, and consequences* (pp. 199-234). University of Chicago Press.

Comissão Europeia (2009). *Relações Laborais na Europa 2008*. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias.

Comissão Europeia (2013). *Projeto de Relatório Conjunto sobre o Emprego que acompanha a Comunicação da Comissão relativa à Análise Anual do Crescimento 2014*. Consultado em 11 de Novembro de 2015, disponível em http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/2014/jer2014_pt.pdf

Comissão Europeia (2015). *Relações Laborais na Europa 2014*. Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias

Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (11ª ed). Lisboa: Editora RH.

Dietz, J., Robinson, S. L., Folger, R., Baron, R. A., & Schulz, M. (2003). The impact of community violence and an organization's procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 46(3), 317-326.

Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the improvement of living and working conditions.

Eichhorst, W., Hinte, H., & Rinne, U. (2013). Youth unemployment in Europe: what to do about it? *IZA policy paper*, 65, 1-21.

Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International journal of manpower*, 20(1/2), 16-27.

Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (7) 3, 2-16.

Einarsen, S., Hoel, H., & Cooper, C. (Eds.). (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis.

Erlinghagen, M. (2008). Self-perceived job insecurity and social context: A multi-level analysis of 17 European countries. *European Sociological Review*, 24(2), 183-197.

EU-OSHA. (2002 a). *O assédio moral no local de trabalho*. FACTS,23. Consultado a 29 de Outubro de 2015, disponível em <https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/factsheets/23>

EU-OSHA. (2002 b). *Violência no trabalho*. FACTS,24. Consultado a 26 de Outubro de 2015, disponível em <https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/factsheets/24>

Eurofound (2015). *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies*. Consultado em 27 de Outubro de 2015, disponível em http://www.cite.gov.pt/pt/destaques/complementosDestqs/Violence_harassment.pdf

Eurofound & EU-OSHA (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*, Publications Office of the European Union, Luxembourg. Consultado em 31 de Outubro de 2015, disponível em <file:///C:/Users/user/Downloads/Report%20cobranded%20EUROFOUND%20and%20EU-OSHA.pdf>

Eurostat. (2014). *Estatísticas do emprego*. Consultado em 10 de Novembro de 2015, disponível em

http://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php/Employment_statistics/pt#Notas

Eurostat. (2015). *Eurostat's Concepts and Definitions Database*. Consultado em 12 de Novembro de 2015, disponível em http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=DSP_GLOSSARY_NOM_DTL_VIEW&StrNom=CODED2&StrLanguageCode=EN&IntKey=16616535&RdoSearch=BEGIN&TxtSearch=un&CboTheme=&IntCurrentPage=1

Ferreira, A. (2012). *Sociedade da Austeridade e direito de trabalho de exceção*. Porto: Vida Económica – editorial, SA.

Ferreira, P. (2000). Entre a intransigência e a condescendência: o papel das relações laborais na difusão de novos modelos. Congresso Português do Sociologia, 17 - 19 de Abril, Coimbra.

Flanagan, C. (1954). The critical incident technique. *Psychological bulletin*, 51(4), 327-358.

Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.

Freire, J. (org.) (2009). *Trabalho e relações laborais*. Lisboa: ICS.

Friedman, M. (1968). The Role of Monetary Policy, *The American Economic Review*, 58(1), 1-17.

Gillham, B. (2000). *Case study research methods*. London: Continuum.

Gonçalves, C. (2005). Evoluções Recentes do Desemprego em Portugal. Consultado em 19 de Novembro de 2015, disponível em <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/3723.pdf>.

Goodman, L. A. (1961). Snowball sampling. *The annals of mathematical statistics*, 32(1), 148-170.

Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise do Conteúdo: Sentidos e formas de uso*. Estoril: Príncípa.

Guerrero, S. (2004). Development of moral harassment (or mobbing) law in Sweden and France as a step towards EU legislation, the. *Boston College International and Comparative Law Review*, 27, 477-488.

Hirigoyen, F. (2002). *O assédio no trabalho- como distinguir a verdade*. Lisboa: Pergamin

Hoel, H., Sparks, K., & Cooper, C. L. (2001). The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment. Report Commissioned by the International Labour Organization, University of Manchester Institute of Science and Technology, Geneva.

INE (2015). *Por que se registam diferenças entre os dados sobre o desemprego que são divulgados pelo INE e os que são divulgados pelo IEFP?*. Consultado em 11 de Novembro de 2015, disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_faqs&FAQSfaq_boui=63632857&FAQSmodo=1&xlang=pt

LeBlanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 444-453.

Leite, R. (1998). *O Assédio Sexual nas Instituições Académicas*. Mestrado de Gestão de Recursos Humanos. Escola de Economia e Gestão. Universidade do Minho.

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.

Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. University of Umea, Sweden. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.

Lousã, O. (2013). *Assédio Moral: olhar, ver – prevenir, intervir*. DEBATE “Combate ao Assédio no Trabalho” – 11.12.2013. Consultado em 16 de Outubro de 2015, disponível em <http://www.cgtp.pt/images/images/2014/06/AssedioOlindaLousa.pdf>

Marelli, E., Patuelli, R., & Signorelli, M. (2012). Regional unemployment in the EU before and after the global crisis. *Post-communist economies*, 24(2), 155-175.

Marques, P. (2009). *Trajectórias Quebradas. A vivência do desemprego*. Porto: Profedições/ Centro de Investigação em Ciências Sociais da Universidade do Minho.

Marques, P. (2010). "Sacralização" do mercado de trabalho. Jovens diplomados sob o signo da precariedade. *Revista da sociologia Configurações*, 7, 65-89.

Marques, P., & Araújo, C. (2015). Assédio moral no contexto organizacional da enfermagem. *International Journal on Working Conditions*, 9, June, 64-77.

Matthiesen, S. B., & Einersen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of work and organizational Psychology*, 10(4), 467-484.

McKee-Ryan, F., Song, Z., Wanberg, C. R., & Kinicki, A. J. (2005). Psychological and physical well-being during unemployment: a meta-analytic study. *Journal of applied psychology*, 90(1), 53.

Merriam, S. (1998). *Qualitative Research and Case Studies Applications in Education: Revised and Expanded from Case Study Research in Education*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers

Milczaek, M. (2010). *Workplace violence and harassment: A European picture*. European Agency for Safety and Health at Work, European Risk Observatory Report. Consultado em 18 de Outubro de 2015, disponível em <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>.

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Salin, D., & Morante, M. E. (2008). Workplace bullying in southern Europe: Prevalence, forms and risk groups in a Spanish sample. *International Journal of Organizational Behaviour*, 13(2), 95-109.

Moura, J. (2015, Junho 14). 600 mil portugueses já foram vítimas de assédio moral no trabalho. *Jornal Económico*. Acedido em 26 de Outubro de 2015, disponível em http://economico.sapo.pt/noticias/600-mil-portugueses-ja-foram-vitimas-de-assedio-moral-no-trabalho_220932.html

Nedeljkovic, V. (2014). Consequences of High youth Unemployment. Research Associate Bridging Europe. Consultado em 19 de Novembro de 2015, disponível em <http://www.bridgingeurope.net/consequences-of-high-youth-unemployment.html>

Noticias Universia. (2011, Fevereiro 13). Portugueses são dos europeus mais preocupados com o bullying no trabalho. *Noticias Universia*. Consultado em 16 de Outubro de 2015, disponível em <http://noticias.universia.pt/destaque/noticia/2011/02/07/787664/portugueses-so-dos-europeus-mais-preocupados-com-bullying-no-trabalho.html>

Núñez, I., & Livanos, I. (2010). Higher education and unemployment in Europe: an analysis of the academic subject and national effects. *Higher Education*, 59(4), 475-487.

OIT. (2012 a). SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: guía del formador. *Oficina Internacional del Trabajo. International Labour Office*, 5-20.

OIT. (2012 b). The youth employment crisis: Time for action. *International Labour Organisation*, 4-100.

Öke, K., & Yüçeturk, E. E. (2005). Mobbing and bullying: legal aspects related to workplace bullying in Turkey. *SEER-South-East Europe Review for Labour and Social Affairs*, (02), 61-70.

Oliveira, R. (2015). *Assédio moral e sexual no trabalho, uma praga!* MAS, movimento alternativa socialista de 06 de março de 2015. Consultado em 27 de Outubro de 2015, disponível em http://www.mas.org.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=1016:assedio-moral-e-sexual-no-trabalho-uma-praga&catid=141:mulher&Itemid=604

Pereira, A. (2008). *Assédio moral causas e condicionantes*. Conferencia “O Assédio Moral no Local de Trabalho: emergência de uma nova realidade”, 29 a 30 de Novembro de 2007, Consultado em 3 de Novembro de 2015, disponível em <http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/publicacoes/wp/WP3.2008.pdf>

Pires, A. (2012, Dezembro 20). O que ganha Portugal com a emigração de jovens qualificados? *Jornal Publico*. Consultado em 19 de Novembro de 2015, disponível em <http://www.publico.pt/economia/noticia/o-que-ganha-portugal-com-a-emigracao-de-jovens-qualificados-1534552>

Poilpot-Rocaboy, G. (2006). Bullying in the workplace: A proposed model for understanding the psychological harassment process. *Research and Practice in Human Resource Management*, 14(2), 1-17.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2003). *Manual de investigação em ciências sociais*. 3ª ed. Lisboa: Gradiva.

Rebello, G. (2004). *Flexibilidade e precariedade no trabalho: análise e diagnóstico*. Lisboa: Fundação Para a Ciência e Tecnologia.

Ribeiro, L. (2015). Formas agressivas de precariedade laboral estão todas a alastrar. Consultado em 2 de Dezembro de 2015, disponível em <http://www.dinheirovivo.pt/carreiras/formas-agressivas-de-precariedade-laboral-estao-todas-a-alastrar/>

Ruquoy, D. (2005). Situação de entrevista e estratégia do entrevistador In L. Albarello, F. Digneffe, J. Hiernaux, C. Maroy, D. Ruquoy, P. Saint-Georges (Eds). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais* (pp:84 – 116). Lisboa: Gradiva

Salin, D. (2008). The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors. *Scandinavian Journal of Management*, 24(3), 221-231.

Scarpetta, S. & Manfredi T. (2010). Rising Youth Unemployment During The Crisis: How to Prevent Negative Long-term Consequences on a Generation? *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, No. 106, OECD Publishing.

Schat, A., & Kelloway, E. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal Occupational Health Psychology*, 8, 110-122.

Serra, A., Ramalheira, C., Moura-Ramos, M., & Carvalho Homem, T. (2005). A “Escala Portuguesa de Mobbing”. *Psiquiatria Clínica*, 26(3), 189-211.

Sousa, C. (2011). *Assédio moral no local de trabalho*. Psicologia.pt - O Portal dos Psicólogos. Consultado em 27 de Outubro de 2015, disponível em <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0585.pdf>

Stemler, S. (2001). An overview of content analysis. *Practical assessment, research & evaluation*, 7(17), 137-146.

UGT (2015). *Boletim informativo – Prevenção de Riscos Profissionais*. Vol.1 nº1. Consultado em 31 de Outubro de 2015, disponível em http://www.ugt.pt/SST_bol_inf_022015.pdf

Vartia, M. (2015). Harassment at work. From OSHwiki. Consultado em 01 de Novembro de 2015, disponível em http://oshwiki.eu/wiki/Harassment_at_work

Verdasca, A. (2010). *Assédio Moral no Local de Trabalho: Uma aplicação ao setor bancário português*. Doutoramento em Sociologia Económica e das Organizações. Instituto Superior de Economia e Gestão. Universidade Técnica de Lisboa. Consultada em 31 de Outubro de 2015, disponível em [www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/2220/1/TESE%20FINAL ANA%20VERDASCA_FORMATADA_28%20Junho.pdf](http://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/2220/1/TESE%20FINAL_ANA%20VERDASCA_FORMATADA_28%20Junho.pdf)

Vicente, P., Reis, E. & Ferrão, F. (1996). *Sondagens - A amostra como factor decisivo da qualidade*. Lisboa: Edições Silabo.

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

Entrevista nº: _____
Data da entrevista: __/__/__

Guião da Entrevista

Idade: _____ Área de formação: _____

Sexo: _____ Funções atuais: _____

Grau académico: _____

1ª Em que ano terminou a licenciatura? Como foi o seu ingresso no mercado de trabalho?

2ª Realizou estágio profissional? Quais os contributos do estágio na sua inserção profissional?

3ª O que faz profissionalmente no momento presente? Gosta do que faz?

4ª Considera que a atividade profissional que exerce (ou exerceu) está inserida na sua área de formação?

5ª Qual tipo de contrato em que se encontra atualmente ou ultimo contrato que teve? Qual a sua opinião sobre as condições em que o contrato foi acordado?

6ª Quantas horas trabalha (ou trabalhou) semanalmente? O que pensa do seu horário de trabalho?

7ª Já foi obrigado a realizar trabalhos inferiores ao seu nível de competência? Se sim, Quais? Em que condições?

8ª Como caracteriza a sua relação com a sua chefia?

9ª Como caracteriza a sua relação com os seus colegas de trabalho?

10ª Como classifica a sua relação com os seus colaboradores (caso a/o entrevistado/a assuma funções de gestão)?

11ª Já sofreu de algum tipo de comportamento que considere ser inadequado ou intimidatórios por parte da sua chefia ou colegas de trabalho (ou colaboradores, caso existiam)? (exemplos, incentivos a despedir-se, receber críticas do seu trabalho que tenha considerado injustas; supervisão excessiva do seu trabalho; desvalorização ou

indiferença em relação às suas opiniões) Quer dar-nos um exemplo de uma situação que tenha vivido e que ilustre o que nos quer dizer.

12ª Se respondeu sim á questão anterior, esses comportamentos são frequentes? Já duram há quanto tempo?

13ª Quais os seus sentimentos perante essas situações (cansado, triste, stressado, sem confiança em si próprio, etc.)? Como costuma reagir?

14ª Já teve algum problema físico/psicológico que resultaram dessa experiência de trabalho?

15ª Que perspetivas tem para o seu futuro profissional?

16ª Algum aspeto importante que queira referir ou acrescentar...

Obrigada, o seu contributo foi fundamental para este estudo.

Anexo II- Tabela de Categorias, Subcategorias e Indicadores

Categoria	Subcategoria	Indicadores
A – Identificação e caracterização dos entrevistados	-Idade -Sexo -Grau Académico -Área de formação -Funções Atuais	Recolher informações c/ vista ao conhecimento do entrevistado
B- Ingresso no mercado de trabalho	-Fácil -Difícil / muito difícil	Testemunhos relativos à procura de emprego.
C- Trajetória Profissional	- Vínculo laboral -Horário laboral -Dimensão qualitativa do emprego	Opiniões à cerca das condições de emprego proporcionadas pelos empregadores.
D- Relações Interpessoais	Com a chefia: - Péssima/má/ fria, inexistente -Razoável/ boa <u>Com os colegas de Trabalho:</u> -Inexistente/ má -Boa/saudável, normal Com colaboradores: - Péssima -Boa/ respeito/interajuda	Descrever o relacionamento laboral com a chefia, colegas de trabalho e subordinados.
E- Atos de assédio moral no local de trabalho	- Supervisão excessiva -críticas sobre o trabalho -Comunicação Hostil -Incentivos a despedir-se -Punições	Identificar casos de violência no local de trabalho. Descrever as vivências de violência.
E1 Duração dos atos assédio moral	-Esporádica -Diária -Semanal -Mensal -Anual	Identificar a duração e a intensidade dos atos de violência.
E2 Sentimentos das vivências de assédio na vida pessoal	-Triste -Stressado -Revoltado -Nervoso	Identificar os sentimentos perante situações de violência

	<ul style="list-style-type: none"> -Ansioso -frustrado -Desmotivado -desiludido -Enervado -Humilhado 	
E3-Impacto das vivências de assédio	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cansado - Gastroenterite <p><u>Psicológico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Depressão -Stress 	Descrever os problemas físicos e psicológicos resultantes das vivências de assédio no local de trabalho.
D-Percepção das mudanças de vida no futuro	<ul style="list-style-type: none"> -Boas -Más -Sem resposta 	Identificar como os jovens percebem as suas vidas futuras. Referenciar projetos futuros.