

Mobbing entre enfermeiros: um estudo empírico

Mobbing among nurses: an empirical study

Mobbing entre los enfermeros: un estudio empírico

Andrea Silva Pinto^I; António João Santos Nunes^{II}

RESUMO

Objetivo: avaliar a existência de condutas de *mobbing* nos enfermeiros de um hospital da Região Centro de Portugal. **Método:** estudo descritivo de abordagem quantitativa, correlacional e de natureza transversal. A amostra foi composta por 218 enfermeiros. Os dados foram coletados através de um questionário com a Escala de Avaliação de Condutas de *Mobbing*, aplicado no período de 6 de setembro a 7 de novembro de 2014. Projeto de pesquisa aprovado por comitê de ética, com CAAE nº 56/2014. **Resultados:** 92,2% experimentaram pelo menos uma conduta de *mobbing*. Em média os enfermeiros sofrem 12 condutas de *mobbing*, com um efeito quase nulo e uma intensidade fraca. **Conclusão:** a idade, as faltas frequentes, as habilitações académicas, e as circunstâncias não profissionais que afetam a vida estão relacionadas de forma significativa com pelo menos um dos índices de *mobbing*. Os superiores que valorizam o desempenho e a satisfação profissional estão inversamente relacionados de forma significativa com a presença de *mobbing*. **Palavras-chave:** *Mobbing*; assédio; enfermagem; causas.

ABSTRACT

Objective: to evaluate for the existence of mobbing behaviors in nurses at a hospital in the Central Region of Portugal. **Method:** in this quantitative, correlational and cross-sectional descriptive study, data were collected from September 6 to 7 November 2014 by applying a questionnaire with a Mobbing Conduct Assessment Scale to a sample of 218 male nurses. The research project was approved by a research ethics committee (CAAE 56/2014). **Results:** 92.2% experienced at least one mobbing behavior. On average, nurses suffered 12 mobbing behaviors, with almost no effect and low intensity. **Conclusion:** age, frequent absences, academic qualifications, and life-changing non-professional circumstances are significantly related to at least one of the mobbing indices. Superiors who value performance and job satisfaction were significantly and inversely related to the existence of mobbing. **Keywords:** Mobbing; bullying; nursing; causes.

RESUMEN

Objetivo: evaluar la existencia de conductas de *mobbing* en los enfermeros de un hospital de la Región Centro de Portugal. **Método:** estudio de enfoque descriptivo cuantitativo, correlacional y de naturaleza transversal. La muestra estuvo constituida por 218 enfermeros. La recolección de datos se hizo a través de un cuestionario utilizando una Escala de Evaluación de Conductas de *Mobbing*, aplicado en el período comprendido entre el 6 de Septiembre al 7 de Noviembre de 2014. Proyecto de investigación aprobado por comité de ética (CAAE 56/2014). **Resultados:** El 92,2% experimentó por lo menos una conducta de *mobbing*. En promedio, los enfermeros sufren 12 comportamientos de *mobbing*, con un efecto casi nulo y baja intensidad. **Conclusión:** la edad, las ausencias frecuentes, la titulación académica y las circunstancias no profesionales que afectan la vida están significativamente relacionadas con al menos uno de los índices de *mobbing*. Los superiores que valoran el desempeño y la satisfacción profesional tienen una significativa relación inversa con la presencia de *mobbing*. **Palabras clave:** *Mobbing*; intimidación; enfermería; causas.

INTRODUÇÃO

O assédio moral ou psicológico, também designado de *mobbing* é um fenômeno tão antigo quanto as relações de trabalho, porém a sua incidência tem vindo aumentar a nível mundial, com ênfase nos países com maior poder econômico e político¹ ou em sociedades com valores patriarcais².

Na Europa cerca de 8,1% da população ativa é vítima de *mobbing*³, pelo que constitui um problema grave para a gestão das organizações devido às suas consequências, que alguns autores caracterizam como devastadoras a nível individual, organizacional, social e financeiro⁴⁻⁶.

Em Portugal esta temática tem sido investigada na área da saúde⁷⁻¹¹. Dando-se assim continuidade aos estudos¹¹ já efetuados, e simultaneamente, inovando-se através da aplicação da Escala de Avaliação de Condutas de *Mobbing* (EACM).

Face ao exposto, o objetivo deste estudo foi avaliar a existência de condutas de *mobbing* entre os enfermeiros, em um Hospital da Região Centro de Portugal.

Para isso foram criadas e posteriormente testadas três hipóteses de investigação. Hipótese (H)1: Existe relação significativa entre as variáveis sociodemográficas e

^IEnfermeira. Mestre em Gestão de Unidades de Saúde. Universidade da Beira Interior. Covilhã, Portugal. E-mail: andreass.enf@gmail.com.

^{II}Doutor. Professor Auxiliar. Núcleo de Estudos em Ciências Empresariais (NECE). Departamento de Economia e Gestão. Universidade da Beira Interior. Covilhã, Portugal, E-mail: anunes@ubi.pt.

os três índices de *mobbing* nos enfermeiros; H2: Existe relação significativa entre as variáveis socioprofissionais e os três índices de *mobbing* nos enfermeiros; H3: Existe relação significativa entre as variáveis pessoais e os três índices de *mobbing* nos enfermeiros.

REFERENCIAL TEÓRICO

O *mobbing* foi inicialmente estudado nos países nórdicos, assumindo diferentes terminologias. Neste estudo, foi adotado o termo *mobbing*, por ser o mais difundido¹².

A partir da década de 90 o estudo do *mobbing* alargou-se a vários países¹²⁻¹⁴, consolidando-se o conceito¹⁵⁻¹⁸ e definindo-se o *mobbing* como sendo uma ou várias condutas humilhantes, degradantes e hostis, levadas a cabo por um ou mais trabalhadores sobre outros, consideradas potenciais ameaças. Estas condutas ocorrem intencionalmente, com o objetivo de destruir e excluir socialmente a vítima. As causas têm origem nas relações interpessoais que se estabelecem entre os membros de uma organização^{16,17,19}. Ocorre um conflito entre duas partes, em que o agressor tem mais recursos ou uma posição hierárquica superior à da vítima¹⁶⁻¹⁸. Estas condutas de agressão são efetuadas de forma repetida e sistemática, causando lentamente a destruição da saúde física e mental do trabalhador^{16,17}.

Vários investigadores têm procurado identificar as variáveis determinantes do *mobbing*, entre as quais se distinguem as características sociais, organizacionais e demográficas. As características organizacionais incluem: equipas multidisciplinares; a rotina; pouca autonomia^{4,6}; conflitos e ambiguidade de papéis^{20,21}; problemas na comunicação²²; estresse^{5,14,23}; salários baixos, carreira profissional e injustiças nas promoções²⁴. Quanto às características demográficas, os enfermeiros com idades inferiores a 30 anos^{22,25} têm mais probabilidade de sofrerem abuso verbal. Os homens são mais vezes referidos como agressores, devido a ocuparem com mais frequência cargos de chefia²⁶, no entanto, outras investigações demonstram que os homens sofrem mais condutas de *mobbing* do que as mulheres⁸⁻¹¹. Quanto às características da vítima, a maioria é constituída por pessoas solitárias, ou seja, pessoas solteiras, viúvas ou divorciadas¹⁴. As vítimas que têm filhos sofrem 8,87 vezes mais condutas de *mobbing* comparativamente aos que não têm²⁷. Também as habilitações literárias representam uma variável preditora de *mobbing*^{28,29}.

A satisfação no trabalho³⁰, a perceção do ambiente de trabalho e a valorização do desempenho pelos superiores estão relacionadas, de forma negativa, com o número de comportamentos de *mobbing*⁸.

As consequências do *mobbing* podem ser devastadoras afetando vários aspetos da vida do indivíduo (problemas físicos e psíquicos^{2,5,6,20,28}), da organização (perda de emprego⁵, falta de comunicação¹⁸, degradação das relações profissionais²⁰, absentismo^{4,5,28}, má imagem da empresa^{2-4,31}) e da sociedade (deterioração das relações interpessoais e conflitos familiares)^{20,21}.

METODOLOGIA

Recorreu-se a uma investigação de natureza quantitativa, de carácter descritivo correlacional e de natureza transversal, cuja coleta de dados foi realizada no período de 6 de setembro a 7 de novembro de 2014. A população alvo foi composta por enfermeiros, desta seleccionou-se uma amostra constituída pelos enfermeiros a exercerem funções em um hospital da Região Centro de Portugal, que responderam ao questionário, obtendo-se um total de 218 instrumentos.

Na coleta de dados, utilizou-se um questionário que englobava as componentes: sociodemográfica, socioprofissional, pessoal e a EACM, escala validada para a população portuguesa¹⁰.

A escala permite obter os índices globais de *mobbing*, sendo estes: Número Total das Estratégias de Assédio Psicológico (NEAP); Índice Global de Assédio Psicológico (IGAP); Índice Médio de Assédio Psicológico (IMAP)¹⁰.

Os dados foram tratados estatisticamente, através do *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 21,0. Na análise dos dados recorreu-se à estatística descritiva e inferencial, tendo sido foram utilizados o *Teste de U de Mann-Whitney* (U) e a comparação múltipla de médias (M).

O projeto de pesquisa foi aprovado pelo comitê de ética e pelo conselho de administração do hospital, onde se realizou o estudo, com CAAE nº 56/2014. Os enfermeiros foram informados acerca da participação voluntária e dos objetivos do estudo. Cada questionário foi entregue num envelope, assegurando-se o anonimato e a confidencialidade dos dados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A taxa de participação no estudo foi de 55,3% dos enfermeiros do hospital, campo de estudo. Relativamente à caracterização da amostra, destacam-se as mulheres (73%), reafirmando que a enfermagem é uma profissão tipicamente feminina^{7,8,10,11,17}.

A média das idades é de 39 anos, tendo o enfermeiro mais novo 25 e o mais velho 59 anos. A grande maioria é casada (66,1%) e tem filhos (73,9%). Tais achados convergem para outras perguntas^{7,8,10,11,17}.

Quanto ao vínculo com a instituição, a maioria está no quadro da função pública (54,6%), trabalha por turnos (80,3%), é assídua (98,1%), sendo que 73,9% são licenciados^{7,8,10,11,17}.

Vale ressaltar que 57,3% afirmaram que os superiores hierárquicos valorizam o seu trabalho e 52,3% referem estar satisfeitos com a sua profissão, resultados semelhantes a outro estudo¹¹.

Enquanto 82,1% dos enfermeiros mencionam que não existem circunstâncias não profissionais a afetar o seu desempenho, 92,2% experimentaram, pelo menos, uma conduta de *mobbing*, confirmando pesquisas ante-

riores^{8,11,17}. Em média, os enfermeiros sofrem 12 condutas de *mobbing* no local de trabalho^{8,17}, com um efeito quase nulo (IGAP=0,5) e uma intensidade fraca (IMAP=1,8). No entanto, independentemente da intensidade, a duração excessiva das condutas de *mobbing* podem conduzir a patologias graves, ou agravar outras existentes³².

Através da análise inferencial, constata-se que o *mobbing* é um fenómeno presente no local de trabalho independentemente do género e estado civil, pelo que se rejeita a H1 para estas variáveis, pois as diferenças estatísticas não são significativas^{12,15,29}.

Quando comparada a variável idade, verifica-se que existe uma diferença bastante significativa entre a idade e o IMAP. Em média os enfermeiros da faixa etária entre os 32-38 anos, vivem mais condutas de *mobbing* comparativamente com os enfermeiros com idades compreendidas entre os 46-59 anos. Aceita parcialmente a H1 para a variável idade, apenas no IMAP, pois as diferenças estatísticas neste índice são significativas. Resultados idênticos são apresentados em outro estudo³³, cujos indivíduos que se encontram na faixa etária entre os 34-45 sofrem mais comportamentos de *mobbing* do que os com idades inferiores.

Os resultados apresentados pela variável vínculo profissional à instituição indicam que o *mobbing* é um fenómeno presente no local de trabalho, independentemente desta variável. Assim, rejeita-se a H2 para esta variável, pois as diferenças estatísticas neste índice não são significativas^{17,29}.

Relativamente à influência das habilitações académicas no *mobbing*, verifica-se a existência de uma relação estatisticamente significativa entre as habilitações académicas e o IGAP. Pode-se dizer que se aceita parcialmente a H2 para a variável *habilitações académicas* e o IGAP, pois as diferenças estatísticas neste índice são significativas. Desse modo, quanto maior o nível de instrução, maior é a probabilidade de se ser vítima de *mobbing*^{17,29,33}.

Os resultados indicam que o *mobbing* é um fenómeno presente no local de trabalho independen-

temente do horário de trabalho, conforme se pode visualizar na Tabela 1. Assim, rejeita-se H2 para a variável horário de atuação, pois não se encontram diferenças estatísticas significativas²⁹.

No que diz respeito aos comportamentos absentes ou faltas frequentes, verifica-se que os enfermeiros assíduos correspondem a um IMAP superior aos que faltam, conforme mostra a Tabela 1. Desta forma, pode-se dizer que se aceita parcialmente a H2, para a variável *faltas frequentes* e o IMAP, pois as diferenças estatísticas neste índice são significativas^{18,20}.

Em média os enfermeiros cujos superiores não valorizam o desempenho sofrem mais condutas de *mobbing* do que os enfermeiros cujos superiores valorizam o desempenho, conforme se pode observar na Tabela 1. Aceita-se a H2 para a variável *superiores valorizam o desempenho* pois as diferenças estatísticas são significativas nos três índices⁸.

Os enfermeiros que estão insatisfeitos com a profissão denotam um IGAP, IMAP e NEAP superior, em comparação com os que estão satisfeitos com a sua profissão, conforme visualização da Tabela 2. Assim, aceita-se a H3 para a variável *satisfação profissional*, pois as diferenças estatísticas são significativas nos três índices⁸. No mesmo contexto, outros estudos revelam que o *mobbing* está associado à baixa satisfação dos funcionários^{30,34}.

Vale registrar que em média, os enfermeiros que têm circunstâncias não profissionais a afetar a vida correspondem a um IGAP e NEAP superior, em comparação com os que não têm circunstâncias não profissionais a afetar a vida, conforme mostra a Tabela 2. Dessa forma, pode-se dizer que se aceita parcialmente a H3 para a variável *circunstâncias não profissionais* que afetam a vida no IGAP e no NEAP, pois as diferenças estatísticas nestes índices são significativas. Existem vários estudos que mencionam existir fatores que podem predispor ao *mobbing*, como salários baixos, carreira profissional e injustiças nas promoções ou problemas financeiros^{5,24}.

TABELA 1: Teste UMW entre os índices globais e os turnos, faltas frequentes e superiores valorizam o desempenho. Hospital da Região Centro de Portugal, 6 de setembro a 7 de novembro, 2014.

Variáveis	IGAP				Índices globais				IMAP			
	M	U	Z	p(*)	M	U	Z	p	M	U	Z	p
Turno												
Rotativo	109				110				101			
Fixo	111	3696	-0,180	0,858	108	3703	-0,162	0,871	112	2987	-1,1	0,270
Faltas frequentes												
Sim	127				109				179			
Não	109	615	850,6	0,450	110	736,5	-0,012	0,990	101	141	-3,19	0,001(**)
Superiores valorizam o desempenho												
Sim	87,3				89,1				88,5			
Não	139	3039	-6,025	0,000(***)	137	3259	-5,551	0,000(***)	122	3508	-3,96	0,000(**)

(*)p>0,05 diferença estatística não significativa; p<0,001(**) diferença estatística altamente significativa.

TABELA 2: Teste UMW entre os índices globais e satisfação profissional e circunstâncias não profissionais que afetem a vida. Hospital da Região Centro de Portugal, 6 de setembro a 7 de novembro, 2014.

Variáveis	Índices globais				Índices globais				Índices globais			
	IGAP		NEAP		IGAP		NEAP		IMAP		IMAP	
	M	U	Z	p(*)	M	U	Z	p	M	U	Z	p
Satisfação profissional												
Sim	90,7	3789	-4,6	0,000 ^(***)	92,5	3986	-4,18	0,000 ^(***)	89,5	3858	-3,29	0,001 ^(***)
Não	130				128				117			
Circunstâncias não profissionais que afetem a vida												
Sim	135	2502	-2,77	0,006 ^(**)	135	2485	-2,82	0,005 ^(**)	112	2817	-1,08	0,280
Não	104				104				101			

(*) $p > 0,05$ diferença estatística não significativa; $p < 0,01$ (**) diferença estatística bastante significativa; $p < 0,001$ (***) diferença estatística altamente significativa.

CONCLUSÃO

Considerando o *mobbing* representa um fenómeno psicossocial e multidimensional, a enfermagem devido às suas especificidades constitui uma profissão de especial risco para a sua ocorrência.

Entre outros fatores evidenciados nesta investigação, salienta-se que 92,2% dos enfermeiros experimentaram, pelo menos, uma conduta de *mobbing*.

Através das hipóteses testadas concluiu-se que o *mobbing* é um fenómeno presente no local de trabalho, independentemente do género, estado civil, horário de trabalho e do vínculo profissional à instituição.

Os resultados também indicam que a idade se relaciona de forma significativa com o IMAP; que as faltas frequentes estão relacionadas de forma significativa com o IMAP e que as habilitações académicas têm relação significativa com o IGAP. Quanto às circunstâncias não profissionais que afetam a vida, estas estão relacionadas de forma significativa com o IGAP e o NEAP.

Conclui-se que as únicas variáveis estatisticamente significativas simultaneamente para os três índices (NEAP, IGAP e IMAP) são a satisfação profissional e os superiores valorizam o desempenho. Estas variáveis estão relacionadas de forma inversa e significativa com a presença do *mobbing*, ou seja, os enfermeiros cujos superiores não valorizam o desempenho e os enfermeiros que não estão satisfeitos com a sua profissão vivem mais condutas de *mobbing* quando comparados com os colegas de profissão cujos superiores valorizam o desempenho e que se encontram satisfeitos profissionalmente.

Assim, torna-se importante a sensibilização das chefias hospitalares para o fenómeno, visando à implementação de políticas de motivação, valorização profissional e de estratégias preventivas que, muitas vezes, não implicam quaisquer acréscimos de custos, mas antes um esforço de atuação estratégica, preventiva e proactiva de gestão e organização dos processos de administração dos recursos humanos.

Finalmente, reconhece-se a necessidade de outros estudos com amostra significativa, com vistas à

generalização dos resultados e que sejam suscetíveis de alargar o âmbito da investigação acerca do *mobbing* à implementação de políticas preventivas e o ao estudo do impacto real dessas políticas, especificamente, na classe dos enfermeiros.

REFERÊNCIAS

1. Frontzek L. Assédio moral: novos rumos da violência psicológica no trabalho [dissertação de mestrado]. Belo Horizonte (MG): Universidade Federal de Minas Gerais; 2009.
2. Tekin YE, Bulut H. Verbal, physical and sexual abuse status against operating room nurses in Turkey. *Sex and Disab*. 2014; 32(1):85-97.
3. Luongo J, Freitas GF, Fernandes MFP. Caracterização do assédio moral nas relações de trabalho: uma revisão da literatura. *Cult de los Cuid*. 2011; 15(30):71-8.
4. Qureshi IM, Iftikhar M, Janjua SY, Zaman K, Raja UM, Javed Y. Empirical investigation of mobbing, stress and employees' behavior at work place: quantitatively refining a qualitative model. *Qual Quant*. [Springer Science Business Media Dordrecht Online]. 2013 [cited in 2016 Dec 15]; 49(1):93-113 Available from: <http://link.springer.com/article/10.1007/s11135-013-9976-4>
5. Cornoiu TS, Gyorgy M. Mobbing in organizations, benefits of identifying the phenomenon. *Procedia – Soc and Behav Scienc*. 2013; 78(1):708-12.
6. Tuckey MR, Neall AM. A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment. *J of Occup and Organ Psych*. 2014; 87(1):225-57.
7. Carvalho G. Mobbing: assédio moral em contexto de enfermagem. *Rev Invest Enferm*. 2007; 15(1):43-5.
8. Carvalho G. Mobbing: assédio moral em contexto de enfermagem. *Rev de Invest Enf*. 2010; 21(1):28-42.
9. João AL. Mobbing: nos professores de enfermagem. *Int J of Develop and Educat Psych*. 2011; 1(2):305-12.
10. João AL. Sociopsicologia da saúde [relatório de mestrado]. Coimbra (Pt): Instituto Miguel Torga; 2012.
11. Saraiva DM, Pinto AS. Mobbing em contexto de enfermagem. *Rev de Enf Ref*. 2011; 5(3):83-93.
12. Leymann H. The content and Development of mobbing at work. *Europ J of Work and Organ Psych*. 1996; 5(2):165-84.
13. Ege H. Il terrore psicologico sul posto di lavoro e le sue conseguenze psicofisiche sull'individuo. *Leader Medic*. [Associazione Italiana contro Mobbing e Stress Psicosociale Online]; 2000 [citado em 15 dez 2016]; 14(3):1-3 Disponível em: http://www.edscuola.it/archivio/antologia/mobbing/mob_hege.htm
14. Hirigoyen MF. Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand; 2002.
15. Zabala IP. Mobbing: como sobreviver ao acoso psicológico en el trabajo. São Paulo: Edições Loyola; 2003. p. 50-179.

16. Zapf D, Gross C. Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *Europ J of Work and Organ Psych.* 2001; 10(4):497-522.
17. João AL. Mobbing/agressão psicológica na profissão de enfermagem. Loures (Pt): Lusociência; 2013.
18. Gouveia EML, Costa SFG, Leite ALT, Souto MC, Cahú GPR, Fonsêca LCT. Assédio moral: compreensão de estudantes de enfermagem. *Rev enferm UERJ.* 2012; 20(2):161-6.
19. Jesus MAC, Souza NVDO, Costa CCP, Carvalho EC, Gallasch CH, Souza PHDO. Assédio moral no trabalho hospitalar de enfermagem: uma revisão integrativa de literatura. *Rev enferm UERJ.* 2016; 24(4):1-6.
20. Figueiredo-Ferraz H, Gil-Monte PR, Grau-Alberola E, Liorca-Pellicer M, García-Juegas JA. Influence of some psychosocial factors on mobbing and its onsequences among employees working with People with Intellectual Disabilities. *J of Appl Res in Intellect Disab.* 2012; 25(5):455-63.
21. Karanikoli O, Oroklou M, Lekkou S. Mobbing at work places: a pilot study-challenge for social work. *Epitheorese Klinikes Farmakologias kai Farmakokinetikes.* 2012; 30(2):115-24.
22. Efe SY, Ayaz S. Mobbing against nurses in the workplace in Turkey. *Intern Nurs Rev.* 2010; 57(1):328-34
23. Akar NY, Anafarta N, Sarvan F. Causes, dimensions and organizational consequences of mobbing: An Empirical Study. *Ege Academic Review.* 2011; 11(1):1467-79.
24. Sahin ZA, Ozdemir EK, Kose S. Exposing situations mobbing of the nurses in Turkey. *HealthMED.* 2011; 5(6):2115-20.
25. Pai H-C, Lee S. Risk factors for workplace violence in clinical registered nurses in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing.* 2011; 20(9):1405-12.
26. Moura APM, Saraiva LM. O mobbing nas organizações de trabalho. REID. [Online] 2009 [citado em 15 dez 2016]; 2:45-58. Disponível em: <http://www.ujaen.es/revista/reid/revista/n2/REID2art3.pdf>
27. Fontes K. Do invisível ao visível: assédio moral e o trabalho do enfermeiro [dissertação de mestrado]. Universidade Estadual de Maringá. [Online] 2010 [citado em 15 dez 2016]. Disponível em: <http://unipar.academia.edu/KATIABIAGIOFONTES>
28. Verdasca ATM. Assédio moral no trabalho, uma aplicação ao setor bancário português [tese de doutoramento]. Lisboa (Pt): Instituto Superior de Economia e Gestão; 2010.
29. Carnero MA, Martínez B, Sánchez-Mangas R. Mobbing and workers' health: empirical analysis for Spain. *Intern J of Manp.* 2012; 33(3):322-39.
30. López-Cabarcos M A, Vázquez-Rodríguez P, Montes-Piñeiro C. Bullying at work: psychological antecedents and consequences on job satisfaction. *Rev Lati de Psic.* 2010; 42(2):214-24.
31. Ministério da Economia e do Emprego(Pt). Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE). Prevenção e combate de situações de assédio no local de trabalho: um instrumento de apoio à autorregulação. Lisboa (Pt): Ministério da Economia e do Emprego; 2013.
32. Gil-Monte PR. Assédio moral no trabalho. In: Gonçalves SP. *Psicossociologia do trabalho e das organizações, princípios e práticas.* Ed. Lisboa (Pt):Pastor; 2014. p. 233-55.
33. Ertürk A, Cemaloğlu N. Causes of mobbing behavior. In: 5th World Conference on Educational Sciences – WCES 2013. *Procedia –Soc and Behav Scienc.* 2014; 116(1):3669-78.
34. Ertureten A, Cemalcilar Z, Ayçan Z. The relationship of downward mobbing with leadership style and organizational attitudes. *J of Busin Eth.* 2013; 116(1):205-16.