



MOBBING: VIVENDO COM O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Ana Lúcia João

Enfermeira no Hospital Distrital de Santarém no serviço de cirurgia

RESUMO

O *mobbing* ou assédio moral no trabalho é um tema, ainda pouco estudado a nível da sociedade Europeia. No entanto, apesar de, ainda, poucas pessoas terem ouvido falar da palavra “*mobbing*” ele está presente em muitos locais de trabalho. A nível conceptual, caracteriza-se pela repetição, durante um longo período de tempo, de comportamentos hostis e condutas desprovidas de ética, desenvolvidas por um superior ou colega de trabalho, contra outros trabalhadores.

As suas consequências são devastadoras, tanto a nível da saúde da vítima, como no que concerne à sua vida familiar e social, causando também consequências na própria empresa e nos outros trabalhadores.

Neste artigo é efectuada uma revisão bibliográfica onde é abordada a definição de *mobbing*, os diversos tipos de *mobbing*, as suas causas e as diferentes características das vítimas e agressores, bem como as consequências advindas deste fenómeno. Assim, poder-se-á promover uma maior consciencialização da situação difícil, vivenciada pelas vítimas e prestar-lhes um apoio mais adequado, bem como, actuar na prevenção desta problemática.

PALAVRAS-CHAVE

Agressão Psicológica, *Mobbing*, Bem-estar Psicológico, Relações Laborais.

INTRODUÇÃO

Numa sociedade, cada vez mais, competitiva a nível laboral, devido ao aumento crescente de desempregados, é cada vez mais, esquecido o respeito e a dignidade do outro.

De acordo com Molon (2004) as taxas de desemprego que assolam praticamente a maioria dos países do globo reflectem a instabilidade económica actual, inclusivamente a competição da sociedade capitalista torna as pessoas cada vez mais inseguras, quanto à sua estabilidade laboral. Ainda, em consonância com estes factores, a busca desenfreada pelo poder, influencia negativamente algumas pessoas, que por vezes, tornam o ambiente de trabalho um lugar de conflitos e de violência.

Actualmente, o *mobbing* é uma realidade presente em todo o mundo e em todas as profissões, que arrasta consigo inúmeras consequências a nível psicológico, social e físico para a vítima e para a própria empresa ou organizações. Inclusivamente, muitas vítimas procuram ajuda, no entanto, este fenómeno é muitas vezes confundido com ansiedade, ou depressão. Frequentemente, a vítima vivencia uma enorme falta de apoio e sente-se culpada, pela situação de violência que está a viver.



MOBBING: VIVENDO COM O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Neste trabalho, será efectuada uma revisão bibliográfica com o intuito de divulgar alguma pesquisa realizada, no âmbito da realização de uma tese de doutoramento, bem como, com o objectivo de dar a conhecer um pouco da realidade que envolve o tema em questão.

DEFINIÇÃO DE MOBBING

O *mobbing* torna-se cada vez mais, uma realidade em todos os países. Apesar de, ser nomeado de forma diferente, consoante diversos autores, ou país onde se manifesta. De acordo com Guimarães (2004) no Brasil é denominado por assédio moral ou assédio psicológico, na França por *Harcèlement moral* (assédio moral), na Inglaterra por *Bullying*, nos Estados Unidos e na Suécia por *mobbing*, no Japão por *murahachibu ou jime* (ostracismo social) e na Espanha por *psicoterror laboral* ou *acoso laboral* (assédio moral).

O *mobbing*, ou assédio moral no trabalho, não é um fenómeno recente, mas algo que começou desde que existe o trabalho e relações laborais. No entanto, o primeiro estudo sobre esta temática, apenas foi realizado na década de 80 do século XX, por Leymann, um médico e investigador alemão, que pela primeira vez usou este termo.

...fenómeno no qual uma pessoa ou grupo de pessoas exerce violência psicológica extrema, de forma sistemática e recorrente e durante um tempo prolongado – por mais de seis meses e que os ataques se repetam numa frequência média de duas vezes na semana – sobre outra pessoa no local de trabalho, com a finalidade de destruir as redes de comunicação da vítima ou vítimas, destruir sua reputação, perturbar a execução do seu trabalho e conseguir finalmente que essa pessoa ou pessoas abandone o local de trabalho. (Leymann, 1990, p.121)

De acordo com o mesmo autor, em 1980 cerca de 3,5% dos trabalhadores da Europa já vivenciavam *mobbing* nos locais de trabalho. Inclusivamente, no que concerne à proporção de vítimas mais assediadas a nível laboral, os estudos deste investigador chegaram à conclusão de que as pessoas que se dedicam ao ensino (fundamental, médio e universitário), os trabalhadores de saúde, especialmente o pessoal de enfermagem, e os educadores de infância são os que mais sofrem.

Segundo Hirigoyen (1998) só no princípio da década de 90 é que o assédio moral foi identificado como um fenómeno que destrói o ambiente no trabalho, que diminui a produtividade, mas que favorece também o absentismo pelos desgastes psicológicos que arrasta consigo.

O assédio moral no trabalho define-se como sendo qualquer comportamento abusivo (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, pela sua repetição ou pela sua sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o clima de trabalho (Hirigoyen, 2002, p.14,15).

A mesma autora, no ano de 2002 realizou um estudo com 193 pessoas que sofriam de assédio moral no trabalho e concluiu que 43% tinham idade compreendida entre os 46 e os 55 anos e 70 % das vítimas eram mulheres.

No mesmo ano, o sindicato de Enfermarias, aquando da apresentação dos resultados preliminares da incidência do *mobbing* em enfermeiros espanhóis, verificou que 16 % sofria *mobbing*, sendo este mais elevado na faixa etária dos 40 aos 50 anos. É também referido neste estudo, que as vítimas de *mobbing* têm, em média, mais dias de baixa, do que em qualquer outra patologia e que só 55 % das vítimas faz frente às agressões.

Segundo Lorenz, citado por Piñuel (2003), o *mobbing* é descrito como sendo um ataque que resulta da união de membros fracos de uma mesma espécie contra outro indivíduo mais forte que eles.

Na mesma linha de pensamento, Piñuel (2003) refere que quando se fala em *mobbing* faz-se referência à amotinação reactiva e agressiva de alguns indivíduos que se sentem atacados. Isto quer dizer que, no ambiente de trabalho, o termo *mobbing* referencia um conjunto de queixas e censuras expressas pelas pessoas que se sentem vítimas de quem quer devastar a sua vida, tais como os chefes ou companheiros de trabalho. O assédio psicológico no trabalho tem como objectivo intimidar, dimi-



NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. CALIDAD DE VIDA Y SOCIEDAD ACTUAL

nuir, reduzir, nivelar, amedrontar e consumir a vítima, emocional e intelectualmente, com o fim de eliminá-la da organização ou de satisfazer a necessidade insaciável de agredir, controlar e destruir, normalmente apresentada pelo agressor. Este, muitas vezes, aproveita-se da ocasião que lhe oferece a situação organizacional particular, para canalizar uma série de impulsos e tendências psicopáticas.

No âmbito trabalhista, o mobbing assinala os contínuos e delibrados maus-tratos verbais e o modo de praticá-lo, recebidos por um trabalhador por parte de outro ou outros, os quais se comportam cruelmente em relação a ele, com o propósito de conseguir seu aniquilamento ou sua destruição psicológica e obter sua saída da organização mediante diferentes procedimentos (Piñuel, 2003, pág. 53).

Este investigador elaborou um questionário que se denominava de Cisneros (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, estigmatización e rechazo em organizações sociais) e concluiu que nos jovens com menos de 30 anos o *mobbing* era mais elevado. Ele explica este fenómeno devido à maior preparação a nível académico dos mais jovens (onde existe uma predominância de licenciados e pós-graduados), o que causa nos mais velhos um sentimento de insegurança e de ameaça. Ainda segundo o mesmo autor, os trabalhadores que manifestam ser vítimas de maior assédio moral são os que trabalham há menos de um ano e os que trabalham há mais de 10 anos, o que ele explica da seguinte forma: os que trabalham há menos de um ano são os que causam, como já foi dito anteriormente, o sentimento de ameaça nos mais velhos e os que trabalham há mais de dez anos sofrem muitas vezes assédio moral porque a própria empresa quer livrar-se deles. Outra variável que influencia o assédio moral no trabalho é o tipo de contrato, pois o facto das pessoas mais novas terem contratos de trabalho precários, estimula e anima o comportamento dos agressores, que conseguem concretizar mais facilmente os seus objectivos.

Para Santos (2006) o assédio moral é uma espécie de dano pessoal proveniente de uma pessoa perversa, tendo implicações no que diz respeito à responsabilidade das organizações e dos trabalhadores, para com os direitos fundamentais dos trabalhadores. O assédio moral no contexto laboral consiste na submissão do trabalhador a situações humilhantes e degradantes, que ocorrem com frequência, causando danos graves à saúde do trabalhador agredido.

CAUSAS DO MOBBING

O *mobbing* no trabalho começa inicialmente por uma mudança repentina na relação entre o agressor e a pessoa que, a partir de então, se vai converter no objecto de assédio. Segundo Piñuel (2001) a mudança na relação costuma ser motivada pelos sentimentos de ciúme, inveja, competição, promoção da pessoa ou chegada ao local de trabalho de um novo elemento.

O assédio moral começa também, muitas vezes, devido à não-aceitação do outro por ser diferente, ou por ter ideias diferentes dos demais. Nomeadamente, de acordo com Scupopenhauer citado por Hirigoyen (2002) o que os ditos “agressores” detestam nestas pessoas, não é tanto a opinião diferente que exprimem, mas sim a capacidade de pensarem por si próprias.

O sexo, a raça, a forma de vestir, de ser, de falar ou reagir são factores determinantes para a inclusão ou exclusão num grupo. O que, de acordo com a mesma autora, leva as pessoas a tentarem camuflar determinados comportamentos, a tentar disfarçar as suas diferenças, com a finalidade de serem aceites e fazerem parte do grupo, porém, como consequência a sua originalidade desaparece. No entanto, infelizmente o sistema laboral ainda assenta na ideia de tentar modelar à sua semelhança, as pessoas que não se encontram em conformidade. Este processo de modelagem da pessoa é feito, muitas vezes, através do assédio moral cometido não só por superiores hierárquicos, mas também por colegas que se encontram na mesma posição laboral.

Segundo Hirigoyen (2002) o assédio moral é um processo perverso, uma vez que a pessoa pode ser manipulada por ele, com desprezo pela sua liberdade, com a única finalidade de outros aumentarem o seu poder e os seus proveitos. Neste sentido, o agressor, tenta eliminar todos aqueles que julga constituírem obstáculo ao seu progresso.



MOBBING: VIVENDO COM O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

MÉTODOS DE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Existem diversos métodos que o agressor utiliza de modo a humilhar e inferiorizar a vítima. Hirigoyen (2002) agrupou em quatro categorias os procedimentos hostis utilizados pelo agressor, os quais são: destruição propositada das condições de trabalho, isolamento e recusa de comunicação, atentados contra dignidade e violência verbal, física ou sexual.

a) Destruição propositada das condições de trabalho, é utilizada pelo agressor com o intuito de atentar contra a dignidade da vítima, fazendo com que a mesma se sinta incompetente. A vítima começa ter uma imagem negativa de si própria. Nesta categoria, segundo Higoyen (2002) fazem parte, os seguintes procedimentos hostis:

- Retirar da vítima a sua autonomia;
- Não lhe transmitir informações úteis para a execução de uma determinada tarefa;
- Contestar de forma sistemática todas as suas decisões;
- Criticar o seu trabalho de forma injusta ou exagerada;
- Restringir o acesso a instrumentos de trabalho (por exemplo: computador, telefone, etc.);
- Retirar-lhe o trabalho que geralmente lhe é delegado;
- Dar-lhe constantemente novas tarefas;
- Atribuir-lhe propositadamente e de uma forma sistemática tarefas superiores às suas competências;
- Atribuir-lhe propositadamente e de uma forma sistemática tarefas inferiores às suas competências;
- Pressioná-la para que não faça valer os seus direitos;
- Agir de modo a impedir que seja promovida;
- Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com a sua saúde;
- Provocar danos no seu local de trabalho;
- Encarregá-la deliberadamente de tarefas impossíveis de desempenhar;
- Não ter em consideração as recomendações médicas indicadas pela medicina do trabalho;
- Induzir a vítima ao erro.

b) Isolamento e recusa de comunicação, tornam a pessoa menos hábil a reagir e a auto-defender-se, pois fica sem apoio, são exemplo disso:

- Interromper a vítima constantemente;
- Superiores hierárquicos ou colegas não dialogam com a vítima;
- A comunicação com a vítima é unicamente por escrito;
- Evitar qualquer contacto com a vítima, mesmo a nível visual;
- Coloca vítima separada dos colegas;
- Proibir os outros colegas de lhe falarem;
- Não permitir que a vítima fale com os outros colegas.

c) Atentados contra dignidade, praticados através de palavras subentendidas, difamando o comportamento da vítima ou trabalho realizado pela mesma. O objectivo destas acções são confundir a percepção da pessoa agredida e levá-la a duvidar da sua competência.

d) Violência verbal, física ou sexual, da qual fazem parte:

- Falar aos gritos com a vítima;
- Ameaças de violência física;
 - Não fazer caso dos seus problemas de saúde;
- Agressão física, poderá ser leve como por exemplo, a vítima é empurrada ou fecham-lhe a porta na cara.



NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. CALIDAD DE VIDA Y SOCIEDAD ACTUAL

OS PROTAGONISTAS DO MOBBING

O agressor

O Agressor poderá ser apenas uma pessoa, ou um grupo de pessoas. De acordo, com um estudo levado a cabo pela universidade de Alcalá de Henares pelo sindicato de Enfermeria (2002), o comportamento do agressor obedece quase sempre a uma intenção de encobrir e dissimular as suas próprias deficiências. Aliás, os sentimentos de medo e de insegurança, são os principais factores que levam o agressor a agir com o intuito de humilhar. De acordo com Guedes (2003) o agressor, que poderá ser qualquer pessoa, sempre será dotado de um comportamento com características de narcisismo ou de perversidade, e considerará sempre as outras pessoas como se fossem inimigos, vivendo numa interminável competição, na qual terá de sair vencedor, não importando os métodos que utilize.

“O agressor critica todos que o cercam, mas não admite ser questionado ou censurado. Ele está sempre pronto a apontar as falhas. É insensível, não sofre, não tem escrúpulos, explora, e não tem empatia pelos outros. É invejoso e ávido de poder.” (Guedes, 2003, pág. 38)

Na mesma linha de pensamento, Guimarães (2004) retrata o assediador moral como um indivíduo com uma personalidade narcisista que ataca a auto-estima do outro, transferindo-lhe a dor e as contradições que não admite em si mesmo, tais como o seu ego tão grandioso, a sua necessidade de ser admirado e a sua falta de empatia.

A vítima

Segundo um estudo realizado pelo sindicato de Enfermaria da Universidade de Alcalá de Henares (2002), os casos de *mobbing* são mais comuns: nos jovens com idade inferior a 30 anos e com contratos precários e é maior nas mulheres do que nos homens. É referido também que o perfil da vítima de *mobbing* tenderá a ser da seguinte forma:

- Pessoas com elevada ética, honra e rectidão, assim como alto sentido de justiça;
- Pessoas autónomas, independentes e com iniciativa;
- Pessoas altamente capacitadas com inteligência e atitudes que se destacam através do seu desempenho profissional;
- Pessoas populares, líderes informais entre os seus colegas ou com carisma para liderar grupos;
- Pessoas com um elevado sentido de cooperação e que valorizam o trabalho em equipa;
- Pessoas com elevada capacidade empática, sensibilidade, compreensão do sofrimento alheio e interesse pelo desenvolvimento e bem-estar dos demais;
- Pessoas com situações pessoais ou familiares altamente satisfatórias e positivas.

De acordo com Santos (2006) a vítima de *mobbing* é normalmente, alguém responsável, bem-educado e possuidor de qualidades profissionais e morais. Aliás, são essas as qualidades, que o agressor tenta “roubar”. As manobras perversas reduzem a auto-estima, confundem e levam à perda da auto-confiança e à culpabilização. Assim, fragilizada emocionalmente, a vítima acaba por adoptar comportamentos induzidos pelo agressor.

OS DIFERENTES TIPOS DE ASSÉDIO MORAL

O *mobbing* pode afectar indistintamente qualquer dos níveis hierárquicos de uma organização e está relacionado com a função do local que ocupam os protagonistas a nível hierárquico no trabalho. Inclusivamente, é a hierarquia a nível laboral que define o tipo de assédio moral ou *mobbing*. De acordo com Hirigoyen (2002), Piñuel (2003), Carvalho (2006) e Pacheco (2007) existem diferentes tipos de assédio: descendente, horizontal, misto e ascendente.

Assédio vertical descendente

O assédio vertical descendente é o assédio proveniente de um superior hierárquico, ou seja mais concretamente do patrão sobre funcionário.



MOBBING: VIVENDO COM O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Segundo Hirigoyen (2002) a experiência demonstra que o assédio moral que parta de um superior hierárquico tem consequências muito mais graves para a saúde do que o assediador horizontal, uma vez que a vítima se sente ainda mais isolada e dificilmente descobre os recursos para resistir.

Assédio horizontal

O assédio moral horizontal é o aquele que é proveniente de colegas de trabalho que se encontram na mesma posição a nível laboral, ou seja no mesmo nível hierárquico.

O assédio horizontal é frequente sempre que dois assalariados se acham em posição de rivalidade para a obtenção de um posto ou para uma promoção (Hirigoyen, 2002, pág. 100).

Ele poderá ocorrer por problemas pessoais, ou porque alguns membros do grupo de trabalho não aceitam as normas expressamente aceites pelos demais. O facto de existirem pessoas com comportamento frágil, ou diferentes a nível psíquico ou físico, poderá levar os maus colegas a querer explorar essas diferenças com o intuito de magoar o outro.

Assédio misto

O assédio misto, segundo Pacheco (2007), ocorrerá quando o assédio horizontal se prolonga no tempo e se assume também como assédio vertical descendente, na medida em que, o empregador nada faz para resolver a situação. Desta forma, o empregador torna-se cúmplice do agressor, por omissão.

Assédio ascendente

Quanto ao assédio moral ascendente, este ocorre quando uma pessoa que pertence a um nível hierárquico superior a nível laboral é assediada por um dos seus subordinados.

CONSEQUÊNCIAS

O *mobbing* no trabalho causa um enorme sofrimento nas pessoas que dele padecem e diminui a competitividade potencial das empresas.

Segundo Piñuel (2001) a vítima de *mobbing* poderá entrar num período de deterioração e isolamento em que começam a suceder-se problemas de saúde procedentes da alteração do seu equilíbrio sócio-emotivo e psicofísico. Aliás, os sintomas mais frequentes estão relacionados com transtornos de sono, ansiedade, stress, hipervigilância, mudanças na personalidade, problemas no relacionamento conjugal e depressão.

Todos estes factores levam à perda do equilíbrio físico e emocional da vítima, o que por vezes, a conduz a um estado de efemeridade, tendo de pedir “baixa” ou dispensa de serviço, na tentativa de repor o seu equilíbrio. No entanto, estas ausências por doença no local de trabalho são utilizadas pelo agressor de modo a promover, cada vez mais, uma imagem negativa da vítima.

Na mesma linha de pensamento, o desfecho habitual desta situação consiste no despedimento voluntário ou forçado da vítima, ou ainda na transferência desta para outro departamento. Porém, às vezes, mesmo com o abandono do local de trabalho, o *mobbing* continua, pois alguns agressores, ainda, transmitem informações caluniosas desta pessoa aos futuros empregadores). A recuperação do *mobbing* costuma demorar anos e em alguns casos, a vítima chega mesmo a não recuperar a sua capacidade de trabalho.

Segundo um estudo realizado pela escola de estudos empresariais da Universidade de Alcalá sobre a Violência no ambiente de trabalho, citado por Piñuel (2001) cerca de 7,9% das pessoas da activa declaram-se totalmente de acordo com a afirmação de que no seu local de trabalho, o assédio psicológico trabalhista generalizado reduz em muito a eficácia.

No que concerne ao contexto organizacional, as consequências do *mobbing* são inúmeras, segundo Cimbalista (2008), podem referir-se: o afastamento por acidentes de trabalho ou doenças, a perda ou danos em equipamentos devido à dificuldade de concentração, a perda de produtividade em função



NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. CALIDAD DE VIDA Y SOCIEDAD ACTUAL

da diminuição da auto-estima da pessoa perante o grupo, custos judiciais por indemnizações de danos causados e reforço do comportamento negativo, quando existe impunidade.

Consequências ao nível da saúde do trabalhador

De acordo com um estudo realizado com 350 vítimas de violência no trabalho, pela Universidade de Alcalá, citado por Piñuel (2002), foram estabelecidos seis grupos de efeitos perniciosos na saúde das vítimas.

1) Efeitos cognitivos e hiper-reacção psíquica: esquecimento e perdas de memória, dificuldades de concentração, abatimento/ depressão, apatia/ falta de iniciativa, irritabilidade, inquietude/ nervosismo/agitação, agressividade/ ataques de raiva, sentimentos de Insegurança e hipersensibilidade às demoras.

2) Sintomas Psicossomáticos de stress: pesadelos, dores de estômago e abdominais, diarreias/ problemas intestinais, vômitos, náuseas, falta de apetite, sensação de nó na garganta, choro e isolamento.

3) Sintomas de desajuste do sistema nervoso autónomo: dores no peito, sudorese, secura na boca, palpitações, sensação de falta de ar e hipertensão/ hipotensão.

4) Sintomas de desgaste físico provocado por um stress mantido durante muito tempo: dores nas costas, dorsais e lombares, dores cervicais e dores musculares.

5) Transtornos do sono: dificuldade para conciliar o sono, sono interrompido, despertar antecipado.

6) Cansaço e fraqueza: fadiga crónica, fraqueza nas pernas, debilidade, desmaios, tremores.

CONCLUSÃO/ DISCUSSÃO

O alertar da sociedade para a dura realidade do *mobbing* é levar as pessoas a descobrirem uma das maiores causas de desgaste psicológico e ao mesmo tempo transmitir à vítima que o *mobbing* é uma realidade presente na vida de muitos trabalhadores. Isto porque, apesar de tudo, este fenómeno é pouco divulgado na actualidade, e algumas pessoas ainda vivem sentindo culpa da violência que vivem, no local de trabalho. O agressor sabe ser ágil, destruindo a auto-estima da vítima e mobilizando apoio de outros elementos contra a mesma.

O *mobbing* não deixa vestígios nem sinais externos, a não ser os de deterioração progressiva, muitas vezes, atribuídos a outras causas, como por exemplo, problemas de relacionamento, carácter difícil e incompetência profissional.

BIBLIOGRAFIA

- Cimbalista, Silmara (2008, Março/ Abril). O Custo da Violência Moral no Trabalho. *Análise Conjuntual*, vol. 30, pp. 10-12.
- Freitas, Maria (2007). *Quem Paga a Conta do Assédio Moral no Trabalho?*. Recuperado em 20 de Janeiro, 2008, de: <http://www.rae.com.br/electronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=4544&Secao=PENSATA&Volume=6&Numero=1&Ano=2007>
- Guimarães, Cerise; Tarcitano, João (2004). *Assédio Moral No Ambiente de Trabalho*. Trabalho de conclusão de curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Centro de Educação Tecnológica Estácio de Sá de Juiz de Fora, Juiz de Fora, Brasil.
- Guimarães, Liliana; Rimoli, Adriana (2006, Maio – Agosto). “Mobbing” (Assédio Psicossocial) no trabalho: Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional. *Psicologia: teoria e pesquisa*, vol. 22, nº 2, pp. 183 – 192.



MOBBING: VIVENDO COM O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

- Hirigoyen, Marie-France (1999). *Assédio Coação e Violência no Quotidiano*. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Hirigoyen, Marie-France. (2002). *O Assédio no Trabalho: Como distinguir a verdade*. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Leymann, Heinz (1990). *Mobbing and psycological terror at workplaces. Violence and victims, vol. 5*, pp 119 – 126.
- Leymann, Heinz (1996). *La persécution au Travail*. Paris: Seuil.
- Molon, Rodrigo (2004). *Assédio Moral no ambiente de trabalho e a responsabilidade civil: empregado e empregador*. Recuperado em 6 de Maio, 2008, de: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6173>
- Pacheco, M. G. (2007). *O Assédio Moral no Trabalho: O Elo Mais Fraco*. Coimbra: Edições Almedina.
- Piñuel Y Zabala, Iñaki (2003). *Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho*. São Paulo: Edições Loyola.
- Santos, Maria (2006). *Assédio Moral nas Relações de Trabalho*. Monografia de Bacharel em Direito, Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão, Brasil.
- Sindicato de Enfermaria (2002). *Presentación de los resultados Preliminares de la Incidência del Mobbing en los Profesionales de Enfermaría Españoles*. SATSE: Universidade de Alcalá de Henares.

Fecha de recepción: 28 febrero 2009

Fecha de admisión: 19 marzo 2009