



Centro Universitário de Brasília – UniCEUB
Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia
Curso de Mestrado em Psicologia

LETICIA MANUEL RODRIGUES DA CONCEIÇÃO DE ALMEIDA
RA: 61500025

**ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO
EM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS ANGOLANAS**

BRASÍLIA – DF
2017

LETICIA MANUEL RODRIGUES DA CONCEIÇÃO DE ALMEIDA

**ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO EM
INSTITUIÇÕES PÚBLICAS ANGOLANAS**

Projeto de Pesquisa apresentado ao Programa
de Pós-graduação *Stricto Sensu* em Psicologia
do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Amalia Raquel Pérez-
Nebra.

BRASÍLIA – DF
2017

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia do Centro Universitário de Brasília-UNICEUB, como requisito obrigatório para obtenção do Título de Mestre em Psicologia.
Orientadora: Prof^a Dr^a Amalia Raquel Pérez-Nebra

Aprovado em 10 de agosto de 2017

BANCA EXAMINADORA

**Prof.^a _____
Doutora Amalia Raquel Pérez- Nebra - UniCEUB**

**Prof.^a _____
Doutora Fabiana Queiroga – UniCEUB**

**Prof.^a _____
Doutora Daniela Borges - UniCEUB**

**Prof.^a _____
Doutora Marina Kohrsdorf – UniCEUB - Suplente**

Ao meu esposo Manuel Duarte A. dos Santos de Almeida *in memoriam* que muito contribuiu para que eu me propusesse a esse desafio. Às minhas filhas Priscilla e Irís minha razão de viver e minha fonte de inspiração. Que o meu exemplo sirva de norteador para trilharem vossos caminhos com dignidade, humildade, amor, perdão, respeito a outrem e perseverança.

AGRADECIMENTOS

Na certeza, de que não seja um ponto final mais sim a largada de uma nova jornada que se inicia sem saber qual será o porto de ancoragem.

Só sei que percorri uma longa jornada, e apesar de todas as adversidades experienciadas angústias, tristezas, alegrias, dores e lágrimas, hoje reconheço que tudo fez sentido quando coloco na balança e me auto avalio quem eu era e quem me transformei.

Chego ao final consciente de que sozinha não seria capaz de desbravar esse caminho, pois só foi possível porque muitos anjos se mobilizaram em dar-me suporte atenção e carinho. A todos que contribuíram direta ou indiretamente este sonho realizável, o meu profundo agradecimento.

Agradeço a Deus em primeira instância me ter guiado, sustentado e dado me forças e saúde para executar e finalizar essa árdua mas, também maravilhosa tarefa.

A minha mãe Filipa Gomes e minha mãe Fátima Velasco pelo apoio e incentivos prestados de forma permanente e incondicional.

Minha gratidão não menos especial a minha linda e maravilhosa Orientadora Doutora Amalia Pérez Nebra ser humano de uma qualidade esplendida com quem tive a honra de conviver, aprender, partilhar conhecimentos e emoções que me possibilitaram entrar em contacto com o meu ser autêntico e minhas limitações. Agradeço pelo acolhimento como estudante estrangeira mesmo sem saber de quem se tratava. E, pela parcimônia e sabedoria com que se revestiu no decorrer do meu amadurecimento acadêmico, adaptação metodologica, assim como do ambiente. Agradeço pelos “puxões de orelhas” e, a forma respeitosa e cordial como apresentava as questões, sem sombra de dúvida as levarei como referência também para o meu fazer acadêmico. E como, “Coach” que a considero, espero poder contar consigo em outros possíveis e futuros encontros. Sinto-me honrada e orgulhosa por ter recebido suas orientações e não ter desistido de mim.

Um agradecimento igualmente profundo as minhas colegas e amigas de longa data que propiciaram a minha vinda ao Brasil, Doutora Manuela Coelho e Doutora Ana Leopoldina Eduardo, por terem acreditado em mim mesmo quando parecia que tudo estava perdido, quando forças contrárias se opunham e desencorajavam o processo. Agradeço pela estratégia utilizada ainda que tivera

envolvido a exposição serviu de trampolim para que essa jornada fosse realizada com êxito. Por terem sido a rede de ajuda com quem pude contar de maneira incondicional.

A Vossa Excelência o Senhor Ministro dos Petróleos Engenheiro José Maria de Botelho de Vasconcelos por ter me oferecido a oportunidade de realizar essa formação.

As pessoas que muito me ajudaram a procuradora Antónia Silva pelo esforço e dedicação amor e carinho com que atendeu de forma incondicional minhas preocupações familiares e administrativas o meu muito obrigado, meus amigos Helena André, Talita, Dulce, Kely, Marcus, Francisca de Sousa, Casimira Benje parceira do Distrito Federal, pelo suporte oferecido de maneira permanente.

Agradeço os meus colegas de jornada com quem pude partilhar experiências e angústias: Viviane Lourenço que muitas vezes exerceu o papel de co-orientadora pelo acolhimento, solidariedade, respeito e amizade que me brindou, outros que também exerceram o seu papel, Marcos António, Adriane, Lilian, Monica, Roberto e Aniceto Mateus.

Minha gratidão aos excelentes Professores com quem tive o privilégio de conviver pela oportunidade de aprendizagem e o saber compartilhado do qual me apropriarei pelo resto da vida: Prof. Doutor José Bizerril, Prof^a. Doutor Fernando Rei, Prof. Doutora Marina Kohlsdorf, Prof^a. Doutora Ingrid , Prof. Doutor Sergio e Prof. Doutora Valeria Moris.

Agradeço de igual modo as professoras de minha banca examinadora: Prof^a. Doutora Marina Kohlsdorf, Prof^a. Doutora Daniela Borges, Prof^a Doutora Fabiana Queiroga.

Aos meus irmãos Francisco Rodrigues, Bartolomeu Rodrigues, Gustavo Kassanji, Esperança Rodrigues, Damião Júnior, pela solidariedade prestada com amor e carinho.

Aos meus maravilhosos sobrinhos pela nobreza e a coragem de terem assumido responsabilidades naturalmente minhas quando as forças me faltaram, Ludovino Neto, Helder Bakongo, Gerçy Pegado; Rusena Galiano, Edivaldo Gomes, Lukeni Gomes, Ivete Galiano, Zita Malembe, Damião Rodrigues e Carolina Mendonça.

Minha gratidão aos funcionários públicos de Luanda-Angola em particular os 90 sujeitos que tornaram possível a realização deste estudo, Ao Engenheiro

Domingos Simão pela assistência técnica e solidariedade em assumir a mobilização dos sujeitos para a pesquisa.

Concluo parafraseando uma das mensagens bíblicas: Não há terra prometida sem deserto” ...e o deserto no qual andei o vento conduziu-me porque soube a partida que eu queria ancorar temporariamente aqui. Abandono porque assim manda a regra tudo que se inicia deve ter um fim para poder continuar a atender outras dimensões da vida.

Quando penso no passado, no tipo de coisas que me fizeram, sinto-me furioso, mas, mais uma vez, isso é apenas um sentimento. O cérebro sempre domina e diz-me: tens um tempo limitado de estada na Terra e deves tentar usar esse período para transformar o teu país naquilo que desejas.

Nelson Mandela

RESUMO

O assédio moral é um procedimento permanente de hostilizações que acontece em relações no contexto de trabalho e compromete a saúde física e psicológica dos sujeitos. Alguns trabalhadores mostram-se capazes de desenvolver maneiras de lidar com as dificuldades fazendo uso de estratégias de enfrentamento. Este estudo tem como objetivo relacionar o assédio moral organizacional e estratégias de enfrentamento em organizações públicas angolanas. Fizeram parte do estudo 90 trabalhadores angolanos com idades compreendidas entre 18 e 65 anos. Para coleta de dados foram utilizados dois instrumentos: a escala *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LPT-60) adaptada para nível organizacional, uma Escala de *Coping* Ocupacional (ECO) e um questionário sócio-demográfico. Identificou-se equiparação entre funcionários do sexo masculino e sexo feminino (50% mulheres e 50% homens), média de idade de 44 anos (DP=10,30), com experiência profissional de 17,59 (DP=12,00). Os resultados sugerem que a escala adaptada apresenta adequada qualidade psicométrica e todos os fatores apresentam média abaixo do ponto médio da escala, indicando que o assédio moral organizacional é percebido com baixa prevalência no geral. Os resultados apresentam correlações negativas entre os fatores de assédio moral organizacional e a estratégia controle, portanto, é a estratégia de enfrentamento mais protetiva. A estratégia de fuga-esquiva aparece positivamente relacionada com a Intimidação, sendo, portanto, uma estratégia malograda. Espera-se que este estudo contribua para o avanço dos estudos desse construto, auxilie nas políticas protetivas ao fenómeno, bem como para produção de legislação e políticas públicas de prevenção e combate do Assédio Moral Organizacional em Angola.

Palavras-chaves: Assédio Moral Organizacional; Estratégia de Enfrentamento; Angola.

ABSTRACT

Bullying is a permanent procedure of harassment that happens in relationships in the context of work and compromises the physical and psychological health of the subjects. Some workers show themselves able to develop ways of dealing with difficulties by making use of coping strategies. This study aims to relate organizational harassment and coping strategies in Angolan public organizations. It was part of the study 90 workers between the ages of 18 and 65 years. Two instruments were used to collect data: the Leymann Inventory of Psychological Terrorism scale (LPT-60) adapted for organizational level, an Occupational Coping Scale (ECO) and a socio-demographic questionnaire. Male and female employees (50% women and 50% men), mean age of 44 years (SD = 10.30), with professional experience of 17.59 (SD = 12.00). The results suggest that the adapted scale presents adequate psychometric quality and all factors present mean below the midpoint of the scale, indicating that organizational moral harassment is perceived with low overall prevalence. The results have negative correlations between the factors of organizational moral harassment and the control strategy, therefore, it is the most protective coping strategy. The strategy of escape-avoidance appears positively related to Intimidation and is, therefore, a failed strategy. It is hoped that this study will contribute to the advancement of this construct studies, assist in protective policies to the phenomenon, as well as for production legislation and public policies to prevent and combat the Organizational Bullying in Angola.

Keywords: Organizational Moral Harassment; Coping Strategy; Angola.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

EBSCO - EBSCO *Publishing*

ECO - Escala de *Coping* Ocupacional

IAMO – Instrumento de Assédio Moral Organizacional (adaptado)

LIPT-60 - *Leymann Inventory Psychological Terrorization*

OIT - Organização Internacional do Trabalho

PEPSIC - Portal de periódicos Electrónicos de psicologia

SCIELO - *Scientific Electronic Library online*

TSC - Teoria da Aprendizagem Social

SUMARIO

RESUMO.....	vii
ABSTRACT.....	ix
AGRADECIMENTOS.....	iv
RESUMO.....	viii
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	x
1 INTRODUÇÃO.....	1
2 CONTEXTO DE PESQUISA.....	7
3 ASSÉDIO MORAL E SEUS NÍVEIS.....	12
3.1 Conceituação de assédio moral organizacional e abordagens.....	16
3.2 Resultados de pesquisas empíricas.....	24
4 ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO NO TRABALHO DO ESTRESSE.....	29
5 SÍNTESE DOS OBJECTIVOS E HIPÓTESES.....	35
6 MÉTODO.....	Erro! Indicador não definido.
6.1 Participantes.....	37
6.2 Instrumentos.....	37
6.2.1 Inventário de Assédio Moral Organizacional (IAMO).....	37
6.2.2 Escala de Coping Ocupacional (ECO).....	38
6.2.3 Questionário Sociodemográfico.....	38
6.3 Procedimento de coleta de dados.....	38
6.4 Análise dos dados.....	39
7 RESULTADOS.....	40
7.1 Análise Fatorial Exploratória do Inventário de Assédio Moral Organizacional.....	40
7.2 Análise de Confiabilidade e Normalidade dos Instrumentos.....	41
7.3 Análise de Correlação Spearman entre os fatores.....	42
8 DISCUSSÃO.....	Erro! Indicador não definido.
8.1 Síntese explicativa dos fatores.....	44
8.1.1 Desprestígio laboral.....	44

8.1.2 Ataques Diretos	45
8.1.3 Intimidação	45
8.1.4 Bloqueio ao progresso	45
8.1.5 Desprestígio Pessoal	45
8.1.6 Bloqueio à comunicação	45
8.1.7 Manipulação profissional	45
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS.....	52
APÊNDICE A	60
APÊNDICE B	61