

Instituto Superior de Psicologia Aplicada



NO TRABALHO OU NA ARENA? DIMENSIONALIDADE DO DOMÍNIO AGRESSÃO EM
CONTEXTO DE TRABALHO

Ângelo Miguel Guerreiro Vicente

Nº. 12399

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de

Mestre em Psicologia Aplicada

Especialidade em Psicologia Social e das Organizações

2008

Instituto Superior de Psicologia Aplicada

Instituto Superior de Psicologia Aplicada

NO TRABALHO OU NA ARENA? DIMENSIONALIDADE DO DOMÍNIO AGRESSÃO EM
CONTEXTO DE TRABALHO

Ângelo Miguel Guerreiro Vicente

Dissertação orientada por Prof. Doutora Teresa D'Oliveira

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de

Mestre em Psicologia Aplicada

Especialidade em Psicologia Social e das Organizações

2008

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de Professora Teresa D'Oliveira, apresentada no Instituto Superior de Psicologia Aplicada para a obtenção do grau de Mestre na especificidade de Psicologia Social e das Organizações conforme o despacho da DGES, nº19673/2006 publicado em Diário da Republica 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, o meu agradecimento muito especial e sincero vai para a Doutora Teresa D'Oliveira, pelas sugestões e críticas que teceu, pela atenção e disponibilidade com que sempre me ajudou e esclareceu, por todo o apoio e palavras de incentivo transmitidas com a preocupação em demonstrar que acreditava no meu trabalho e, sobretudo, pela dedicação e empenho com que se envolve nos projectos em que participa.

Agradeço também a todos os que me auxiliaram no processo de recolha de dados e possibilitaram que os questionários chegassem a diferentes contextos laborais. Neste sentido, agradeço especialmente à Dr.^a Cristina Música, e às colegas Ana Lúcia, Marta Santos e Márcia Almeida pela prontidão e profissionalismo com que me ampararam nesta fase do trabalho.

Uma palavra de apreço vai para a professora Paula Ponce Leão e para o professor António Melo por me terem ensinado a reflectir e pensar sobre as coisas e sobretudo a problematizá-las. Agradeço também à D. Lina pelas recomendações e concelhos que me transmitiu ao longo destes cinco anos e que foram uma mais valia neste percurso.

Agradeço também aos meus avós pela ajuda que me deram e que nunca vou esquecer e aos meus pais por todos os sacrifícios que fizeram e por terem apostado e acreditado sempre em mim e no meu trabalho.

Aos meus amigos deixo aqui também uma palavra de agradecimento por todos os momentos de descontração e diversão que passamos juntos ao longo destes cinco anos e que me ajudaram a ultrapassar momentos mais difíceis.

Finalmente, deixo um agradecimento para todos os participantes que prontamente responderam aos questionários, sem os quais este trabalho não teria sido possível de concretizar.

Aos meus avós

Resumo

O presente trabalho foi levado a cabo com o objectivo geral de organizar e sistematizar o conhecimento acerca da agressão em contexto de trabalho. Num primeiro momento, foi realizada uma síntese da literatura referente ao conceito de agressão, sua natureza, antecedentes e consequentes. Seguidamente, pretendia-se tornar evidente e estudar a multidimensionalidade do constructo. Para responder a este objectivo foi feita uma análise aos vários instrumentos presentes na literatura para medir a frequência de agressão em contexto de trabalho. Foi desenvolvido um Questionário de Comportamentos Agressivos (QCA), com 61 itens que descreviam eventos que podiam ter ocorrido no emprego, durante o último ano.

O QCA foi distribuído por 210 participantes, numa grande variedade de sectores de actividade. Foram respondidos 131 questionários por participantes do género masculino (21%) e feminino (77%), o que corresponde a uma taxa de resposta de 62%.

Os resultados sugerem que a agressão latente é mais frequente nos contextos de trabalho que a agressão manifesta. A análise factorial exploratória encontrou, para a Escala de Comportamentos Manifestos, os factores Violência Verbal, Elementos do Contexto, Violência Física e Roubo e Invasão de propriedade, apresentando apenas o primeiro factor um valor de consistência interna bom. Para a Escala de Comportamentos Latentes foram encontrados oito factores (Depreciação, Hostilidade e Intimidação, Desvio dos Objectivos Organizacionais, Não Interacção, Boatos e Mexericos, Falta de Credibilidade, Excesso de Carga e Atrasos), apresentando-se os valores de alpha relativamente bons.

As dimensões identificadas permitiram um conhecimento mais abrangente e integrador acerca do conceito de agressão, pelo que ficou evidente a sua multidimensionalidade. No entanto, e dadas as implicações práticas que o estudo da agressão em contexto de trabalho pode trazer, foi aguçado o interesse e curiosidade para futuras investigações acerca do tema.

Palavras-chave: violência, agressão, multidimensionalidade.

Abstract

The research project presented in this report was initially designed to review and organize the literature on workplace aggression. Initially, we performed an analysis of literature regarding the concept of aggression, its nature, antecedents and consequences. The necessity of studying multidimensional nature of the construct became relevant with this review. To achieve this objective an analysis of various instruments in the literature to measure the frequency of aggression in the employment context was conducted. The result was a Questionnaire for Aggressive Behavior (QAB), with 61 items that describe the frequency events that could have occurred in employment during the last year.

The QAB was distributed by 210 participants, in a wide variety of types of jobs and 131 questionnaires were filled in male (21%) and female (77%) participants, which represents a response rate of 62%.

The results suggest that latent aggression is more frequent in workplaces that manifest and overt aggression. The exploratory factor analysis found, for the scale of behaviors manifest, the factors Verbal Violence, Elements of Context, Physical Violence and Theft and Invasion of Property, giving only the first factor value of a good internal consistency. For the scale of latent behaviors eight factors were identified (Depreciation, Hostility and Intimidation, Misuse of Organizational Objectives, No Interaction, Gossip, Lack of Credibility, Load and Too Late).

The dimensions identified allowed a more comprehensive and inclusive about the concept of aggression, and its multidimensionality was validated. Suggestions regarding future investigations are presented.

Keywords: workplace violence, workplace aggression, multidimensionality.

INTRODUÇÃO

“Uma multinacional admite um novo director de recursos humanos para desenvolver na empresa reestruturações duras. Este geriu a saída negociada com vários colaboradores, até chegar a Virgínia, que quando confrontada com a hipótese de saída, perde a cabeça, atira-se ao director, dando-lhe socos e bofetadas.”

(Revista Pessoal, Fev., 2008)

Se pensarmos que os locais onde trabalhamos deveriam ser espaços de realização profissional e pessoal, onde imperasse um bom ambiente entre colegas, chefias, e clientes, não faria sentido falar de agressão nesse contexto. No entanto, casos como o de Virgínia, e outros mais discretos e subtis – que muitas vezes acabam por passar despercebidos e são, bem mais frequentes – acontecem nas organizações, pelo que nenhuma delas está imune aos efeitos que isso pode provocar.

As estatísticas revelam que, desde 1996 se tem registado um aumento dos índices de violência física, intimidação e assédio sexual (European Foundation, 2008) no contexto da saúde, educação, transportes, hotelaria e restauração. Tendo isto em conta, e, uma vez que os *media* se têm proposto denunciar casos específicos de agressão e assédio moral no trabalho, torna-se urgente e imperativo, pensar sobre estas questões.

A ideia da presente investigação alicerça-se na curiosidade em perceber como são descritos os ambientes de trabalho pelas pessoas que neles operam e em compreender como tem sido estudada a agressão em contexto de trabalho.

Muitos investigadores recorrem a diferentes formas de se referirem ao tratamento interpessoal desadequado que tem lugar nesses ambientes, a saber: *harassment* (Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994a), *bullying* (Yildiz, 2007), *mobbing* (Einarsen & Hauge, 2006), comportamentos desviantes (Bennett & Robinson, 2000), “*incivility*” (Andersson & Pearson, 1999), violência e agressão (O’Leary-Kelly, Griffin & Glew, 1996; Neuman & Baron, 1998). A fragmentação do campo dos comportamentos agressivos é enorme e assim, torna-se importante conhecê-lo e organizá-lo.

O objectivo geral deste trabalho visa tentar sistematizar e delimitar o campo de estudos da agressão e da violência no contexto laboral. Para dar resposta a esta problemática, na presente investigação, pretende-se encontrar uma melhor definição do conteúdo, através de uma síntese da literatura acerca da natureza, antecedentes e consequentes da agressão (validade de conteúdo). Outro dos objectivos é estudar a dimensionalidade do domínio e tornar evidente a sua multidimensionalidade (validade de constructo). Deste modo, será concebido e desenvolvido um questionário mediante o qual será possível aceder à

ocorrência e à frequência com que comportamentos agressivos são experienciados no local de trabalho.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. As agressões em contexto de trabalho

São inúmeras as manifestações comportamentais que têm lugar em contexto organizacional. A ciência do comportamento organizacional tem procurado sistematizar esses comportamentos. Como algumas dessas manifestações surgem associadas à agressão em contexto de trabalho, importa defini-las e analisá-las. Deste modo, na tabela 1 estão organizadas as definições apresentadas na literatura para os conceitos de comportamentos desviantes, comportamentos pouco cívicos, comportamentos disfuncionais e comportamentos anti-sociais.

Da análise das definições apresentadas puderam recolher-se alguns aspectos chave, que contribuíram para sistematizar as manifestações comportamentais que se tem acreditado estar relacionadas com formas de agressão no trabalho.

O primeiro aspecto tem que ver com o facto de que todas estas manifestações, independentemente da designação que é empregue, remeterem para comportamentos motivados internamente, i.e., actos desencadeados pelos membros da organização e não por elementos externos e desconhecidos. Isto acontece explicitamente no caso dos comportamentos anti-sociais, que são emitidos por um membro da organização (LeBlanc et al., 2004), no caso dos comportamentos disfuncionais motivados por um colaborador (Griffin, O'Leary-Kelly, & Collins, 1998) ou no caso dos comportamentos pouco cívicos, que ocorrem dentro do local de trabalho, entre colegas (Martin & Hine, 2005). À semelhança destes autores, também Cortina, Magley, Williams e Langhout (2001) acreditavam que o constructo de comportamentos pouco cívicos era geralmente restrito a interações entre os colaboradores de uma organização.

O segundo tópico realça o facto de que todas as definições mencionam uma violação de normas organizacionais (Bennett & Robinson, 2000) ou normas de respeito mútuo (Martin & Hine, 2005). Relativamente a esta matéria podem emergir alguns problemas, na medida em que não existe uma definição clara e objectiva daquilo que são normas organizacionais e de respeito mútuo (e.g. mesmo que haja um código de conduta este terá necessariamente que ser exaustivo? E como definir respeito?). Apenas Andersson e Pearson (1999) esclarecem que as normas incluem políticas e regras descritas formal ou informalmente e variando de organização para organização.

Um outro ponto relaciona-se com as consequências destes comportamentos, pois todas as definições explicam que existem efeitos negativos para o colaborador e para a organização.

Tabela 1 – Sistematização das definições de alguns dos comportamentos organizacionais

	Autor	Definição
Comportamentos Desviantes	Bennett & Robinson (2000)	“Comportamento voluntário que viola normas organizacionais importantes e ameaça o bem-estar quer da organização, quer dos colaboradores” (p.349). Avançam com duas dimensões tendo em conta o alvo do comportamento: o desvio interpessoal (e.g. embarçar publicamente alguém ou dizer algo que magoe outro no local de trabalho) e o desvio organizacional (e.g. chegar atrasado sem permissão ou trabalhar devagar intencionalmente).
	Andersson & Pearson (1999)	É um tipo de comportamentos anti-sociais que violam normas e inclui a agressão e os comportamentos pouco cívicos.
Comportamentos Anti-sociais	LeBlanc et al. (2004)	São comportamentos emitidos por um membro da organização que viola normas organizacionais socialmente aceites e traduz-se numa ameaça ao bem-estar da organização e dos seus membros. Consideram que existem comportamentos anti-sociais (CAS) que levam à diminuição da quantidade e qualidade do trabalho (CAS organizacionais) e comportamentos cujo alvo é o indivíduo (comportamentos anti-individuais).
Comportamentos Disfuncionais	Griffin et al. (1998)	“são comportamentos motivados por um colaborador, ou grupo de colaboradores, que têm consequências negativas (custos reais e mensuráveis ou custos indirectos) para um indivíduo, ou grupo de indivíduos e para a própria organização” (p.67). Sistematizam a panóplia de comportamentos disfuncionais em duas grandes categorias. A primeira categoria engloba os comportamentos que visam prejudicar o bem-estar do indivíduo. A outra categoria engloba todos os comportamentos que visam prejudicar a própria organização.
Comportamentos pouco cívicos	Andersson & Pearson (1999)	Conceptualizam-na como uma forma de comportamentos desviantes (tal como a agressão) e definem-na como “um comportamento de fraca intensidade com intenção ambígua de causar dano ao alvo e que viola normas de respeito mútuo – são comportamentos que se caracterizam pela descortesia” (p.457), falta de dignidade e boas maneiras no tratamento interpessoal. As normas incluem as políticas, procedimentos e regras prescritas formal ou informalmente, e que mudam de cultura para cultura e de organização para organização. Explicam que a falta de civismo pode estar relacionada com outras formas mais intensas de agressão (espiral de <i>incivility</i>). Estes comportamentos podem ser atribuídos à ignorância ou lapso do instigador ou à interpretação enviesada e hipersensibilidade da vítima. Assim, demonstram que focam a sua análise na personalidade do agressor e da vítima.
	Martin & Hine (2005)	Consideram-nos comportamentos rudes e descorteses, dentro do local de trabalho que: violam normas de respeito mútuo; podem ou não tentar causar dano na vítima; não ameaçam fisicamente o alvo; ocorrem entre colegas, transcendendo a hierarquia organizacional. Apesar de violarem normas de respeito mútuo, estes comportamentos são diferentes de bullying e de assédio, dado que não são repetidos e sistemáticos, não envolvem intenções agressivas, nem um diferencial de poder. Consideram a hostilidade, a invasão de privacidade, os boatos e os comportamentos de exclusividade dimensões relevantes deste tipo de comportamento.

Nas definições de comportamentos disfuncionais, anti-sociais e comportamentos desviantes apresentadas está clara a existência de duas grandes componentes: a dimensão organizacional e a pessoal (Bennett & Robinson, 2002; Griffin et al., 1998; LeBlanc et al., 2004). Isto atesta, em parte, a ideia de que existem custos e prejuízos quer para os indivíduos, quer para as organizações. Em nenhuma das definições expostas é assinalada a possibilidade se existirem consequências positivas.

A questão da intencionalidade destes actos é relevante nas significações apresentadas. É explícito que todos são comportamentos voluntários e propositados, nos quais o desejo e intenção em lesar e danificar estão patentes (Andersson & Pearson, 1999; Bennett & Robinson, 2000). Griffin et al. (1998) consideram que a intencionalidade é a chave para distinguir os comportamentos disfuncionais dos acidentes ou erros cometidos no local de trabalho. Os autores pretendem reforçar a ideia de que nos acidentes e erros, contrariamente ao que acontece com os comportamentos desviantes, disfuncionais, anti-sociais e pouco cívicos, não existe intenção. No entanto, Robinson e Greenberg (1998) quando expuseram as dimensões do comportamento desviante consideraram que podem existir excepções a esta intencionalidade, como no caso de comportamentos que têm que ver com maus hábitos do colaborador – um desvio resultante de características de personalidade. Outra ressalva deve ser feita para o caso dos comportamentos pouco cívicos, nos quais existe intenção mas esta é ambígua, não é transparente e está sujeita a diversas interpretações do agressor, da vítima e dos observadores (Andersson & Pearson, 1999). Contrariamente, Martin e Hine (2005) referem que nos comportamentos pouco cívicos não existe intenção.

Por fim, mas não menos importante, deve entender-se a natureza relacional e interactiva de qualquer destes comportamentos, uma vez que podem acontecer entre colegas, entre colegas e supervisor, ultrapassando a hierarquia organizacional (Andersson & Pearson, 1999).

Não obstante a importância destes conceitos, os autores têm procurado outras designações para a agressão mais específicas e que facilmente todos associam com o comportamento agressivo. Talvez por essa razão tenham aparecido outras formas de falar e abordar as questões relacionadas com a agressão, e é nesse sentido que se passa ao ponto seguinte para analisar os conceitos de bullying e mobbing em contexto de trabalho.

2. Bullying ou Mobbing?

Surgem na literatura dois outros termos relacionados com a agressão em contexto de trabalho que necessitam ser explorados e analisados para um conhecimento mais profundo e alargado do fenómeno que é a agressão em contexto laboral. À semelhança do que

acontece com os comportamentos descritos anteriormente, os autores consideram o bullying e o mobbing como formas de agressão.

Apesar de Einarsen e Skogstad (1996), Hoel, Rayner e Cooper (1999), e Yildiz (2007) destacarem que, o termo bullying (usado nos países de língua inglesa) é semelhante ao de mobbing (utilizado nos países de língua alemã), será aconselhável empregá-los como se se referissem ao mesmo fenómeno?

Após uma análise crítica da literatura encontraram-se algumas incoerências na definição destes conceitos, relacionadas com uma disparidade entre as abordagens utilizadas pelos diferentes investigadores. Para ilustrar essa incoerência e falta de consenso nas designações, na tabela 2 foi feita uma síntese das definições mais correntes de bullying e mobbing em contexto de trabalho que permitirá ao leitor formar uma visão geral acerca do modo como têm sido definidos estes conceitos.

Tabela 2 – Definições de Bullying/Mobbing

Autor	Conceito	Definição
Bjorkqvist et al. (1994a)	Bullying	É uma agressão a longo prazo, contra uma pessoa que não é capaz de defender nem escapar a esta situação. O indivíduo fica exposto a um assédio crescente que conduz a uma perda de auto-estima e um aumento gradual de stress mental.
Leymann (1996)	Mobbing	“Mobbing significa assédio, conspirar contra alguém ou aterrorizar outros no local de trabalho” (p.165). Neste tipo de conflito a vítima é sujeita a um processo de estigmatização sistemático e a uma invasão dos direitos civis, por parte de um ou mais agressores, que recorrem a comportamentos hostis, não éticos, e muito sofisticados, para lhe infringir danos.
Einarsen & Skogstad (1996)	Bullying	Começam por explicar que o termo escandinavo mobbing é utilizado para referir situações onde o colaborador é persistentemente humilhado pelos líderes e colegas. Não definem bullying, propriamente dito, mas referem que um alvo é repetidamente sujeito a actos negativos no local de trabalho. Realçam ainda, que estes comportamentos implicam uma diferença de poder real ou percebido entre o perpetrador e a vítima.
Einarsen & Raknes (1997)	Bullying	São todas as acções e práticas repetidas, dirigidas a um ou mais colaboradores, que não são desejadas e que podem ser feitas deliberada ou inconscientemente, e interferem na performance.
Zapf (1999)	Bullying	Remete para agressão física exercida por um indivíduo, que na maioria das vezes é o supervisor.
	Mobbing	Pode ser definido como agressão psicológica que, na maioria das vezes, envolve um grupo de agressores. É um conflito escalar e durável, com assédios frequentes e sistemáticos, dirigidos a um alvo.
Einarsen & Hauge (2006)	Mobbing	O mobbing é uma forma de agressão psicológica que passa por “ofender, excluir socialmente alguém ou interferir negativamente nas suas tarefas laborais” (p.255). O conceito faz referência a condutas e actos negativos que ocorre (semanalmente) e durante um período prolongado (pelo menos seis meses). É um processo gradual.
Lee & Brotheridge (2006)	Bullying	É um padrão persistente de actos negativos dirigidos a um trabalhador, que inclui acções no domínio da falta de civismo e da agressão, e nas quais a intenção de humilhar e perturbar nem sempre é evidente. Normalmente, este é um processo que gere mais agressão, como forma de resposta da vítima.
Yildiz (2007)	Bullying	Concebe o bullying como uma forma de abuso psicológico que ocorre quando alguém faz ou diz algo para ter poder sobre outra pessoa. A vítima é sujeita a ataques emocionais sistemáticos que podem acarretar impactos físicos ou psicológicos.

Bjorkqvist et al. (1994a) utilizam os termos *bullying* e *harassment* como semelhantes, fazendo referência à incapacidade da vítima, em defender-se. No estudo que levaram a cabo para averiguar quem, de entre homens ou mulheres, experienciava mais agressão, começam por definir *harassment* como uma forma de agressão que se baseia em actividades repetidas e que têm por objectivo causar dor mental, ou física, contra um ou mais indivíduos que são incapazes de se defender. No entanto, mais adiante, fazem um paralelismo com o conceito de *bullying*, definindo-o, como uma forma de *harassment* pouco intenso, mas alargado a um maior período de tempo.

Também Einarsen e Skogstad (1996) encaram o *bullying* e o *harassment* como sinónimos e utilizam-no alternadamente, quando querem referir-se ao termo escandinavo de *mobbing*, considerando-o idêntico aos dois primeiros. Na literatura, não são estes autores os únicos a mencionarem os conceitos indiscriminadamente. Einarsen (1999) distinguiu *bullying* relacionado com alguma disputa ou conflito, de *bullying* “*predatory*”, no qual não há um motivo racional que explique esse comportamento. Em 2006, com Hauge, o autor menciona as mesmas categorias mas para o *mobbing* o que valida a ideia de que a utilização dos dois conceitos é feita indiferentemente.

É visível em algumas das definições apresentadas (Einarsen & Hauge, 2006; Lee & Brotheridge, 2006; Yildiz, 2007; Zapf, 1999) que no que diz respeito a estes dois conceitos parece não existir consenso acerca do tipo de agressão de que se trata.

Em traços gerais, o conceito de *mobbing* aparece sempre associado a agressões psicológicas e o de *bullying* a agressões quer psicológicas, quer físicas.

No entanto, enquanto que Bjorkqvist et al. (1994a), apontam para o carácter físico ou psicológico do *bullying*, Zapf (1999) e Leymann (1996) preferem utilizar o conceito de *bullying* para ameaças e agressões físicas, enquanto o conceito de *mobbing* para agressões de conotação psicológica. Mas, parecem contradizer as suas posições no decorrer das investigações. Zapf (1999) acaba por empregar os dois conceitos como se tratando de termos idênticos, quando inicialmente os tinha distinguido. Já Leymann (1996) assumiu que a violência física raramente poderia ser encontrada no comportamento de *mobbing* em contexto de trabalho mas, cai em contradição quando ao identificar as actividades de *mobbing*, inclui os ataques físicos e o assédio sexual.

Einarsen e Hauge (2006), mesmo assumindo que o *mobbing* envolve agressões psicológicas, subtis e discretas, partilham da incoerência de Leymann quando explicam que pode também apresentar-se em formas mais explícitas, mediante ataques físicos ou verbais. Isto contribui para uma ligeira incongruência na definição de *mobbing* que apresentaram.

Yildiz (2007) apesar de não apresentar uma definição clara do conceito, parece adversa à concepção de comportamentos de *bullying* com carácter físico, destinando este

conceito somente para aspectos psicológicos. Destaca que as vítimas, além de sujeitas a ataques emocionais sistemáticos (que vão desde a disseminação de rumores e boatos acerca de si, até a insultos e comentários ofensivos), reconhecem tardiamente que são alvos de agressão.

Já a definição de Lee e Brotheridge (2006) para bullying no local de trabalho remete para um padrão de actos negativos, sem realçar o tipo de comportamentos (físicos ou psicológicos) adoptados pelo agressor.

Da análise efectuada verificou-se que a maioria das definições, quer de bullying, quer de mobbing, enfatizam a exposição sistemática e repetida a comportamentos hostis, negativos e adversos (Einarsen & Skogstad, 1996; Leymann, 1996). A maioria refere que são agressões a longo prazo, sistemáticas e persistentes contra alguém. Somente Einarsen e Hauge (2006) especificam clara e objectivamente, uma duração e frequência para o mobbing. A este propósito, Aquino e Lamertz (2004) falam em vitimização institucionalizada para explicar que existe um modelo de agressão e exploração que é reconhecido pelos actores como parte integral do seu relacionamento.

Conclui-se também que os vários autores não utilizam estas designações para quaisquer acções menos corteses ou pouco cívicas, nas quais à partida, um acto isolado não significa que se queira prejudicar alguém (e.g. revirar os olhos) – tem que haver um padrão. É consensual que para se estar perante actos de bullying e mobbing, estes não devem ser únicos e isolados (Einarsen & Hauge, 2006; Leymann 1996; Zapf, 1999).

Assim sendo, Einarsen (1999) sugere que estes comportamentos devem ser entendidos, não como um fenómeno, mas sim como um processo escalar e gradual onde o agressor recorre primeiramente a comportamentos mais subtis e indirectos, antes de chegar à fase de mobbing, propriamente dito. Pode atingir a fase de estigma (quando a vítima reconhece que não se consegue defender e fica conhecida por ser uma pessoa problemática) e a de trauma.

Também Zapf (1999) concebe o mobbing como um processo escalar e gradual, o que possibilita divergi-lo do conceito de conflito. Lee e Brotheridge (2006), identicamente, entendem o bullying como um processo, mas especificam que quem está sujeito à agressão também recorre a ela como modo de se defender (isto tem que ver com a probabilidade de retaliação de que falaram Bjorkqvist et al. 1994b; Baron, Neuman & Geddes, 1999). Notelaers, Einarsen, Witte e Vermunt (2006) vieram afirmar que, tanto o bullying como o mobbing podem ser vistos como um processo contínuo, que vai desde “não ser nada exposto” até “ser altamente exposto”.

Além de se destacar a intenção do agressor, a frequência e duração destas condutas (Hoel, Rayner, & Cooper, 1999) e as consequências para o agredido (ver e.g. Bjorkqvist et al., 1994a) as definições avivam também o diferencial de poder entre os intervenientes (Einarsen & Skogstad, 1996).

Craig e Pepler (2007), mesmo não apresentando uma definição clara de bullying – apenas destacam que é uma forma de abuso que pode assumir diversas faces (sem as mencionarem) – consideram que o diferencial de poder é um dos elementos chave para o compreender. O mesmo acontece com Zapf (1999) ou com Einarsen e Skogstad (1996), quando afirmam que não se está na presença de bullying se as duas partes têm aproximadamente força idêntica no conflito. São comportamentos que se repetem no tempo, geram relações destrutivas que acabam por ser consolidadas, pelo que, o agressor aumenta o poder enquanto a vítima sente-se cada vez mais diminuída (Einarsen & Hauge, 2006). Este diferencial de poder entre as partes, pode ser real (e.g. tamanho) ou no domínio das percepções, relacionadas com o estatuto ou posição social, ou com quaisquer fragilidades que o agressor julgue conhecer (Craig & Pepler, 2007; Einarsen, 1999).

Verificou-se que os autores fazem tentativas para definir claramente o conceito de bullying e mobbing, baseando-se no tipo de comportamento implicado (físico ou psicológico), mas a maioria deles, acaba por utilizar indiscriminadamente os dois termos. A preocupação com a repetição e frequência dos comportamentos agressivos vem muito associada ao conceito de mobbing, enquanto as questões de diferencial de poder entre as partes emergem associadas, quer ao conceito de bullying, quer ao de mobbing em contexto de trabalho.

No entanto, estes não são os dois únicos termos empregues pelos investigadores e teóricos para tratar tópicos relativos à agressão no trabalho. Muitos autores preferem mesmo falar simplesmente, em agressão ou violência, que são dois termos mais utilizados pela maioria das pessoas no dia-a-dia. Nesse sentido importa analisar que implicações teóricas a utilização de mais estes dois termos acarreta para o campo de estudos da agressão em contexto de trabalho. É precisamente isso que é feito no ponto seguinte deste enquadramento.

3. Agressão ou Violência?

De modo idêntico ao que tem acontecido com o bullying e o mobbing, os conceitos de violência e de agressão têm sido estudados tanto em conta várias perspectivas (e.g. autores que abordam esta questão do ponto de vista da vítima ou do agressor) e não existe acordo, quer acerca das definições oferecidas, quer das diferenças entre estes dois termos.

Não é consensual que designação utilizar quando o agressor recorre a comportamentos físicos para causar danos na vítima: se agressão aberta, violência física, ou simplesmente violência. O mesmo acontece para comportamentos de manipulação ou hostilidade, onde o agressor não recorre a actos físicos. Nestes casos fala-se, ora em violência psicológica, ora em agressão dissimulada, ou meramente em agressão. É evidente que este excesso de nomenclaturas surge porque os autores pretendem distinguir o tipo e forma de actos que são implicados no comportamento do agressor, à semelhança do sucedido com as designações de bullying e mobbing.

As definições de agressão e violência mais comuns na literatura são apresentadas na tabela 3, tentando-se tornar evidente a sua fragmentação.

Quando observada e analisada a tabela é perceptível que o termo violência é utilizado para designar actos extremos de agressão que envolvem assaltos e ameaças físicas a um alvo (Neuman & Baron, 1998; OSHA, 2002). Tobin (2001) realça claramente a ideia de que a violência é uma forma de agressão extrema quando propõe a hipótese frustração-agressão. Esta hipótese denomina um contínuo que vai desde a frustração sentida pelo indivíduo, e que o leva a desencadear uma acção de intervenção. Uma acção que pode ser agressiva, de hostilidade, de intimidação e de ameaças à segurança, ou chegar a acções limite e extremas, consideradas verdadeiramente violentas. O'Leary-Kelly et al. (1996) consideram que a violência no local de trabalho vai além dos homicídios e inclui também assaltos, roubo e assédio. Para estes autores a violência é entendida como uma consequência da agressão. Andersson e Pearson (1999) para além de encararem os comportamentos pouco cívicos como uma forma de agressão, também contemplam a violência como tal, definindo-a como uma forma de agressão que não é percebida como ambígua, mas é objectiva, clara e aberta.

No entanto, apesar destes actos extremos e as ameaças físicas serem as mais visíveis e dramáticas e os que mais os *media* reportam, raramente ocorrem no local de trabalho (Baron & Neuman, 1996).

Tabela 3 – Definições de Agressão/Violência

Bjorkqvist et al. (1994b)	Agressão covert	É definida como manipulação social, na qual o agressor ataca o alvo de forma não directa, o que lhe permite não ser identificado, evitando, desta forma o contra-ataque. Sugerem que o <i>rational-appearing</i> é, também, uma forma de agressão indirecta, porque, tal como na manipulação o indivíduo tenta esconder as suas intenções agressivas para reduzir o perigo de retaliação.
	Agressão overt	Designa todo o comportamento agressivo que se apresenta sob a forma directa. Pode ser verbal e físico e tente a aparecer primeiro que a agressão indirecta.
O'Leary-Kelly et al. (1996)	Agressão	“Tentativa de injúria ou comportamento destrutivo iniciada por um membro da organização, ou por alguém de fora, e que é provocada por algum factor do contexto organizacional” (p.229).
	Violência	“Efeitos negativos significativos numa pessoa ou propriedade que ocorre como resultado da agressão motivada por factores organizacionais” (p.229).
Neuman & Baron (1998)	Agressão	“Esforço dispendido por alguém na tentativa de prejudicar os outros com quem trabalha, com quem tenha trabalhado ou a organização em que labora presentemente, ou na qual já tenha trabalhado” (p.395). Defendem a intencionalidade destes actos. Utilizam esta designação para todas as formas de comportamento, nas quais os indivíduos tentam ofender os outros ou a organização e consideram que são formas mais prevalentes.
	Violência	São actos extremos de agressão que envolvem assaltos e ameaças físicos. Afirmam que estes actos são cometidos por “outsiders” e focam a sua análise na agressão gerada no interior das organizações e nos indivíduos que trabalham nelas.
Tobin (2001)	Agressão	É o esforço resultante de uma exposição contínua, repetida e extrema à frustração, que desenvolve no indivíduo um instinto de luta. Actos agressivos são vistos como uma invasão hostil a uma pessoa ou propriedade. Os elementos do comportamento agressivo são a hostilidade, intimidação e ameaças à segurança. O autor considera que há organizações que recompensam os comportamentos agressivos e defende que é importante distinguir entre actos que são originados internamente de actos que têm génese fora do local de trabalho.
	Violência	Apreende a violência como uma forma extrema de agressão, que provoca distúrbios negativos severos a alguém ou a uma propriedade, com violação dos direitos da vítima. Acções a este nível são vistas como limite pelo indivíduo, numa tentativa final e desesperada de arrasar com um obstáculo.
OSHA (2002)	Violência	Utilizam esta designação para se referirem a violência ou ameaças de violência contra os colaboradores. Pode ocorrer dentro ou fora do local de trabalho e são actos que vão desde as ameaças e os abusos verbais até aos ataques físicos e homicídios.
Schat & Kelloway (2003)	Violência	A violência é um sério problema de saúde ocupacional, que acarreta consequências negativas para os indivíduos e para as organizações. Identificam três dimensões do constructo: ameaças e assaltos físicos; violência psicológica e violência vicariante. Consideram a violência física como a forma mais extrema de violência no local de trabalho e partilham com outros que a violência psicológica é mais frequente que a física. Incluem a violência vicariante pois consideram importante pensar nas consequências para as vítimas secundárias.
World Health Organisation (2003)	Violência Física	Designa o uso de força física contra uma pessoa ou um grupo que resulta em danos físicos, sexuais e psicológicos.
	Violência Psicológica	Remete para o uso intencional de poder contra outra pessoa ou grupo de indivíduos que pode resultar em danos para o desenvolvimento físico, mental, espiritual, moral e social.

Deste modo, parece que definir violência tendo em conta apenas a manifestação física é demasiado redutor e implica que não se considere uma parcela importante do fenómeno. Daqui advém a necessidade de distinguir violência – normalmente utilizada para

referir injúrias e danos físicos directos, causados pelo agressor – de agressão no trabalho, que engloba outras manifestações não incluídas na primeira designação.

Assim, agressão e violência diferem no que diz respeito à natureza da ameaça imposta à vítima: enquanto que na violência a ameaça é de natureza física e o comportamento é violento, na agressão, formas mais encobertas e astuciosas, devem ser consideradas (Greenberg & Barling, 1999).

O problema começa quando os autores resolvem não ficar por aqui e adiantam outras terminologias, como as designações de agressão aberta ou dissimulada e as de violência física ou psicológica, descritas. Bjorkqvist et al. (1994b) não falam em violência mas preferem utilizar as designações de agressão aberta e dissimulada ou subtil. Há, também, quem prefira distinguir entre violência física de violência psicológica. Em todas as designações são patentes as consequências que estes comportamentos acarretam para as vítimas (pessoas e organizações).

Na literatura são apontadas duas razões para que se considere a designação de violência não física ou agressão dissimulada (utilizadas como sinónimas). A primeira é porque esta, muitas vezes, precede a violência física (Bjorkqvist, Lagerspetz & Kaukiainen, 1992a) e a segunda porque é do conhecimento de muitos investigadores que a violência psicológica ocorre mais frequentemente no local de trabalho, que a física (Bjorkqvist, Osterman, & Hjelt-Back, 1994a; Baron & Neuman, 1998; Greenberg & Barling, 1999).

A metáfora do iceberg é utilizada por Baron e Neuman (1998), para mencionar que, a maioria dos ataques, que ocorrem em contexto de trabalho, são verbais (e não físicos), indirectos e passivos – são formas de agressão mais encoberta ou subtil, às quais Bjorkqvist et al. (1994b) já haviam denominado de agressão *covert*. Mais tarde, Baron, Neuman e Geddes (1999) replicaram estes dados e, pedindo a 452 colaboradores para avaliar com que frequência tinham sido vítimas de uma ampla variedade de acções agressivas, confirmam a hipótese inicial, de que, formas de agressão dissimulada são significativamente mais frequentes em contexto de trabalho.

Para perceber o que leva os indivíduos a envolverem-se em actos agressivos mais dissimulados deve considerar-se o conceito de rácio perigo-efeito (Bjorkqvist et al., 1994b). O agressor faz uma estimativa subjectiva da probabilidade das consequências de um acto negativo, acedendo, desta forma, “à relação entre a estratégia planeada e o perigo físico, psicológico ou social para si ou para pessoas importantes para si” (Bjorkqvist et al., 1994b, p.28). O que se verifica é uma procura por parte do agressor de comportamentos que causem danos efectivos na vítima e, simultaneamente, lhe tragam poucos prejuízos – i.e. maximizam os males para a vítima e minimizam o perigo para si (Baron et al., 1999). Isto acontece por duas razões avançadas por Bjorkqvist et al. (1994b): por um lado, o contacto constante que os agressores possam manter com as vítimas, o que aumenta a percepção

de probabilidade de retaliação e, por outro, a presença de uma audiência que testemunhe as agressões – os agressores procuram ocultar a sua identidade (Baron et al., 1999). Repare-se que, esta audiência que presencia estes comportamentos pode, tal como o agredido, sofrer danos (Schat & Kelloway, 2003).

Das definições apresentadas deve destacar-se que muitas delas assinalam a fonte do comportamento agressivo. Relativamente a este tópico também parece não existir consenso. É relevante distinguir de onde têm origem estes comportamentos (OSHA, 2002; Tobin, 2001).

Normalmente, o termo violência é utilizado para designar comportamentos que tiveram origem no exterior da organização, por parte de um elemento desconhecido ao contexto organizacional (Neuman & Baron, 1998). Tanto assim é que Matchulat (2007) afirma que quando se trata de violência física os colaboradores são mais vezes vítimas por parte de estranhos à organização, que por parte dos colegas de trabalho. Contrariamente, os autores preferem falar em agressão quando os comportamentos têm origem internamente, encetados por um membro da organização (e.g. O' Leary-Kelly, 1996). Por oposição LeBlanc e Kelloway (2002) acreditam que pode utilizar-se cada uma das terminologias independentemente da origem das acções (LeBlanc & Kelloway, 2002), desde que se especifique e esclareça a fonte do comportamento.

Torna-se por isso importante olhar a tipologia proposta pela Occupational Safety and Health Administration (OSHA) que, em 1995, propôs quatro categorias de agressão tendo em conta o tipo de perpetrador, a relação que este estabelece com a vítima, e a fonte de agressão (ver tabela 4).

Tabela 4 – Tipologia de fontes de agressão

Agressão Tipo I – Criminal
Representa a violência cometida por um estranho. Este estranho não tem uma relação legítima com o colaborador ou com a organização e entra no local de trabalho para roubar ou cometer outro acto violento.
Agressão tipo II – Cliente
Nestes incidentes a violência é cometida por alguém que recebe um serviço da organização. A agressão tipo II pode envolver as pessoas que são verdadeiramente violentas ou pessoas que se apresentam situacionalmente violentas, porque a situação as induz a agirem dessa forma.
Agressão Tipo III – Colaborador
O agressor é um colaborador com uma relação com o local de trabalho. Pode ser um colaborador/chefia actual, que já tenha trabalhado na empresa ou que possa vir a trabalhar ao serviço da mesma. Agressões que possam ocorrer entre colaboradores no exterior do local de trabalho, mas que surjam da relação entre ambos, devem ser incluídas nesta categoria. Remete para actos agressivos que podem seguir dos supervisores para os colaboradores ou destes entre si.
Agressão Tipo IV – Violência Doméstica
Este é um tipo de agressão que é cometida por alguém que tem uma relação pessoal com o funcionário, como um actual ou anterior companheiro, amigo ou familiar. O agressor tem uma disputa pessoal com a vítima e entra no local de trabalho para a assediar, agredir ou matar.

A agressão tipo I representa aquela que é cometida por alguém que não tendo qualquer relação legítima com a organização ou com os colaboradores da mesma, vem ao

contexto de trabalho para cometer um acto criminoso (e.g. roubo ou assalto à mão armada) (Matchulat, 2007). As vítimas deste tipo de violência são sobretudo indivíduos que interagem e trocam dinheiro com o público (e.g. taxistas) (LeBlanc & Barling, 2004).

A agressão tipo II remete para todos os actos que advêm de clientes da organização, uma vez que os comportamentos são cometidos enquanto usufruem dos seus serviços. “Ocorre, principalmente, se os clientes experimentarem frustração, stress e insegurança” (LeBlanc & Barling, 2004, p. 9). A hipótese da frustração-agressão descrita anteriormente, possibilitou compreender como um evento frustrante pode levar à agressão. As vítimas deste tipo de violência são, por exemplo, enfermeiros ou professores. O’Leary-Kelly et al. (1996) chamam a atenção para o facto de, muitas vezes, serem as organizações a contribuir para este tipo de agressão – por exemplo, um cliente que agride um colaborador pela demora deste, em executar o serviço. Uma ressalva importante é a de que, embora ter sido proposta pela OSHA (1995) uma distinção entre agressão vinda de um criminoso e de um cliente, LeBlanc e Kelloway (2002), considerarem que é complicado distinguir os criminosos dos clientes, pois os primeiros muitas vezes fazem passar-se pelos segundos para entrar na organização.

Fala-se em agressão tipo III quando, precisamente, o criminoso é um colaborador da organização que ataca ou ameaça um outro membro – um é vítima, outro é agressor, mas existe sempre a possibilidade de troca de papel, justificada pela probabilidade de retaliação (Aquino & Lamertz, 2004). Contrariamente às duas primeiras formas de agressão neste caso não faz sentido associá-la a determinados tipos de indústrias ou ocupações – este é um tipo de agressão que aparece mais associada a factores individuais ou organizacionais e que pode ocorrer mesmo nas funções em que o contacto com o público é uma constante (LeBlanc & Barling, 2004). Deve ter-se em conta que, mesmo que o sujeito execute as suas funções isoladamente uma organização é constituída por vários colaboradores/intervenientes (e.g. uma empregada de caixa de supermercado no exercício das suas funções e em contacto com o público, pode sentir-se agredida pelos outros colegas). As organizações estão mais disponíveis para gerir este tipo de agressão porque muitas vezes esta é instigada por um factor desencadeado pela própria (Op. cit.). O’Leary-Kelly et al. (1996) consideram que os membros da organização iniciam mais agressão que os elementos externos a ela. Isto não significa que os indivíduos externos sejam menos agressivos (e.g. são cometidos mais homicídios por parte de estranhos à organização), mas significa que são os indivíduos que trabalham na empresa que melhor conhecem as suas políticas e valores e podem encontrar qualquer factor organizacional ao qual respondem de

forma agressiva – a organização produz incentivos para o comportamento agressivo, mais por parte dos colaboradores que por parte dos visitantes externos (clientes ou não).

Por último, é defendido um quarto tipo de agressão – violência doméstica – que acontece quando o criminoso não tem uma relação legítima com o negócio, mas com a vítima (e.g. familiar) e a prejudica enquanto executa o seu serviço.

No entanto, pensar sobre estas questões requer, não só, que se preste atenção à proveniência dos agressores, como também à dos alvos (Robinson & Greenberg, 1998). Apesar da agressão poder ser direccionada para um superior hierárquico, subordinado ou colega (LeBlanc & Barling, 2004; Greenberg & Barling, 1999) – vítimas que operam no interior da organização – pode também, por exemplo, ser executada contra clientes ou *stakeholders* – que são alvos externos ao local de trabalho.

O’Leary-Kelly et al. (1996) acreditam que comportamentos dirigidos a um alvo interno são mais frequentes quando existe um controlo apertado sobre os actos de violência direccionados para o exterior. Muitas vezes as organizações podem punir severamente determinado comportamento agressivo direccionado para um cliente (tem implicações nos negócios e na imagem da organização), mas podem ter padrões mais leves para reprimir os mesmos comportamentos entre os seus colaboradores.

Pode diferenciar-se ainda alvos específicos (quando a agressão é fomentada por um tratamento adverso) de não específicos (quando a agressão é incitada pelo contexto físico) (Op cit.).

A necessidade em distinguir formas de agressão aberta e directa de formas mais subtis ou dissimuladas acaba por espelhar uma tentativa de distinguir violência física de psicológica ou violência do conceito de agressão quando há pouco consenso acerca da forma de o fazer.

Apesar dos autores estudarem este fenómeno sobre diferentes perspectivas, a maioria deles centra as suas investigações na agressão, por considerarem que é iniciada no interior do local de trabalho (LeBlanc & Barling, 2004; O’Leary-Kelly et al., 1996; Neuman & Baron, 1998). Todos os trabalhos são acompanhados por uma crescente preocupação em distinguir o tipo e origem dos comportamentos implicados, pelo que, a falta de unanimidade acerca de que designação utilizar, se agrava sempre mais.

Numa tentativa de compreender o conceito de agressão e sistematizar as suas diversas componentes, os autores têm proposto Modelos de Agressão, que, de alguma forma, contribuem para sistematizar o conhecimento acerca do tema.

4. Modelo Tri-Factorial de Agressão

Em 1961, Buss (citado por Baron & Neuman, 1998) avança com três dicotomias para classificar os actos de agressão humana:

- Actos verbais – esforço para magoar alguém através de palavras, ou físicos – envolvem acções abertas e objectivas de ferir a vítima;
- Actos directos quando se ataca directamente o alvo ou indirectos quando o agressor age através de outros ou dos bens da vítima para agredi-la;
- Comportamentos passivos – comportamentos que o agressor não faz, mas visam agredir a vítima (e.g. ajuda que não disponibiliza, ou recusa em dar respostas) ou activos – comportamentos postos em prática para agredir o alvo.

Baseando-se nesta tipologia, Baron e Neuman (1998) tentam replicar os dados que sustentam a hipótese levantada por eles em 1996, de que comportamentos verbais, indirectos e passivos são mais frequentes. Confirmam-na e organizam os actos agressivos em três dimensões: agressão verbal (e.g. falar mal de alguém nas suas costas), obstrução e violência (comportamentos que são tipicamente associados com violência).

Num estudo posterior Neuman e Baron (1998) passam a denominar as anteriores dimensões de Hostilidade, Obstrução, e Agressão Aberta, respectivamente. No entanto, esta nova classificação pouco tem que ver com alterações no conteúdo das dimensões. Desta forma:

A). A hostilidade inclui comportamentos que são primeiramente de natureza verbal ou simbólica, como gestos, expressões faciais e ameaças verbais (e.g. olhares “sujos” e perversos para o alvo ou dar à vítima o tratamento do silêncio).

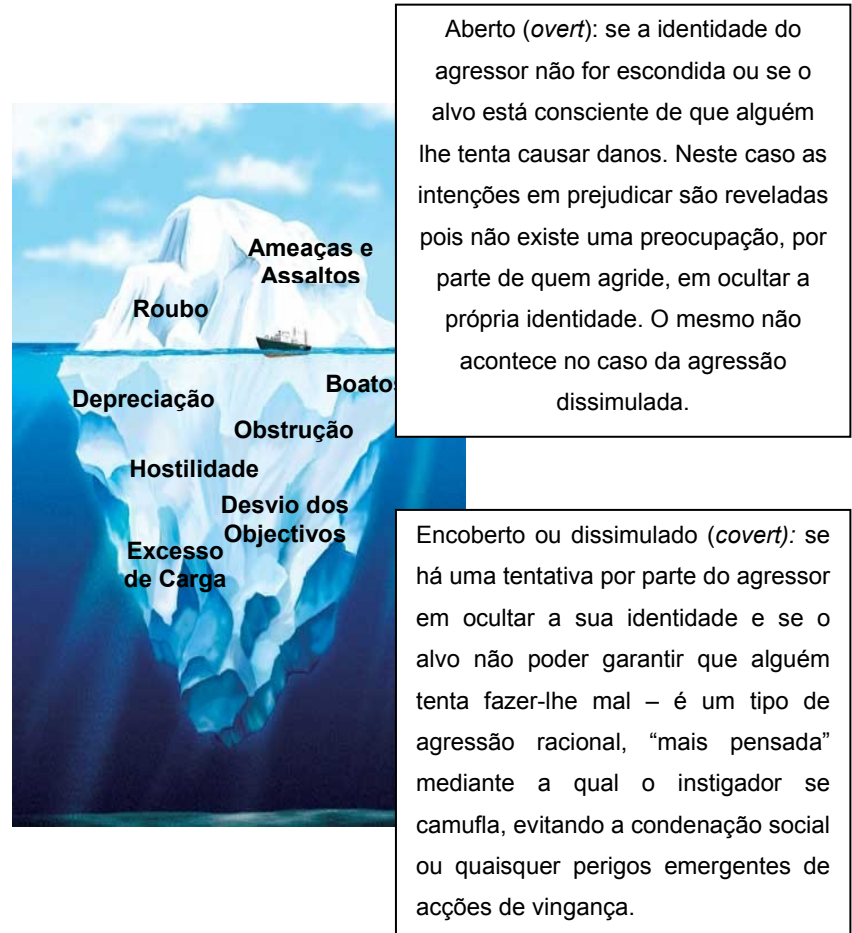
B). A obstrução encerra todo o tipo de comportamentos que impedem o alvo de atingir os seus objectivos (e.g. não retornar as chamadas telefónicas ou interferir com actividades importantes para a vítima) e envolve, primeiramente, formas passivas de agressão.

C). A agressão aberta está ligada com a violência propriamente dita (e.g. ataques físicos, roubo ou destruição de propriedade, ameaças de violência).

Em 1999, Baron et al., recuperam a tipologia de agressão de Bjorkqvist et al. (1994b) que diferencia a agressão aberta da agressão encoberta e tentam reconciliar a sua tipologia com a destes investigadores. Os autores verificaram que todas os itens do questionário construído em 1998, caem dentro das dimensões agressão aberta e agressão encoberta, mas que era evidente que as formas de agressão aberta surgem mais na terceira dimensão (que era assim denominada), que nas expressões de hostilidade e na obstrução, pois as duas últimas incluem comportamentos mais dissimulados e subtis. Validam os resultados prévios quando atestam que os comportamentos que se inserem nas duas primeiras dimensões (Hostilidade e Obstrução) são mais frequentes em contexto laboral, que os comportamentos de agressão aberta. A obstrução, por sua vez é menos frequente quando comparada com as expressões de hostilidade (Op. cit.). A tipologia destes autores foi concebida tendo em conta os comportamentos que ocorrem dentro do local de trabalho e são desencadeados por elementos integrantes do mesmo.

A figura 1 foi elaborada com o intuito de ilustrar a convergência entre ambos os modelos de agressão previamente apresentados. Comportamentos agressivos abertos são conduzidos por quem não tem preocupação em ocultar a sua identidade, revelando as suas intenções (e.g. ameaças físicas, roubo, homicídio). Contrariamente, com os comportamentos agressivos dissimulados o agressor revela maior cuidado em omitir a sua identidade, pelo que não fica claro se existia ou não intenção em injuriar e prejudicar (e.g. depreciar e criticar a performance de alguém ou espalhar boatos acerca de um colega).

Figura 1 – Iceberg ilustrativo da tipologia de agressão



5. Antecedentes de Agressão

Tem sido proposto um leque variado de factores como possíveis antecedentes ou preditores do comportamento agressivo em contexto laboral – a agressão apresenta-se como um fenómeno multi-causal. O grande número de preditores pode ser organizado em três grandes categorias, a saber: antecedentes pessoais (características do perpetrador e da vítima), antecedentes sociais e antecedentes organizacionais (Bowling & Beehr, 2006; Einarsen & Hauge, 2006; Neuman & Baron, 1998; Robinson & Greenberg, 1998; Zapf, 1999). Alguns autores têm focado a sua análise sobre os diferentes tipos de antecedentes (Douglas & Martinko, 2001; Leymann, 1996; Vartia, 1996). Na figura 2 está representado um esquema que ilustra, para além das diferentes categorias de antecedentes, alguns autores que têm trabalhado sobre preditores mais específicos. No esquema pode perceber-se que existem preditores individuais, situacionais ou sociais que influenciam os estados internos

do indivíduo e condicionam a avaliação cognitiva acerca do processo. O resultado de tal avaliação pode desencadear ou não uma resposta agressiva por parte do indivíduo.

A importância de meditar sobre o tipo de antecedentes do comportamento agressivo reside na possibilidade de tal poder contribuir para a prevenção e controlo deste tipo de comportamento (Neuman & Baron, 1998) e na vantagem em perceber como os diversos factores que conduzem à agressão, variam consoante o alvo (LeBlanc & Barling, 2004).

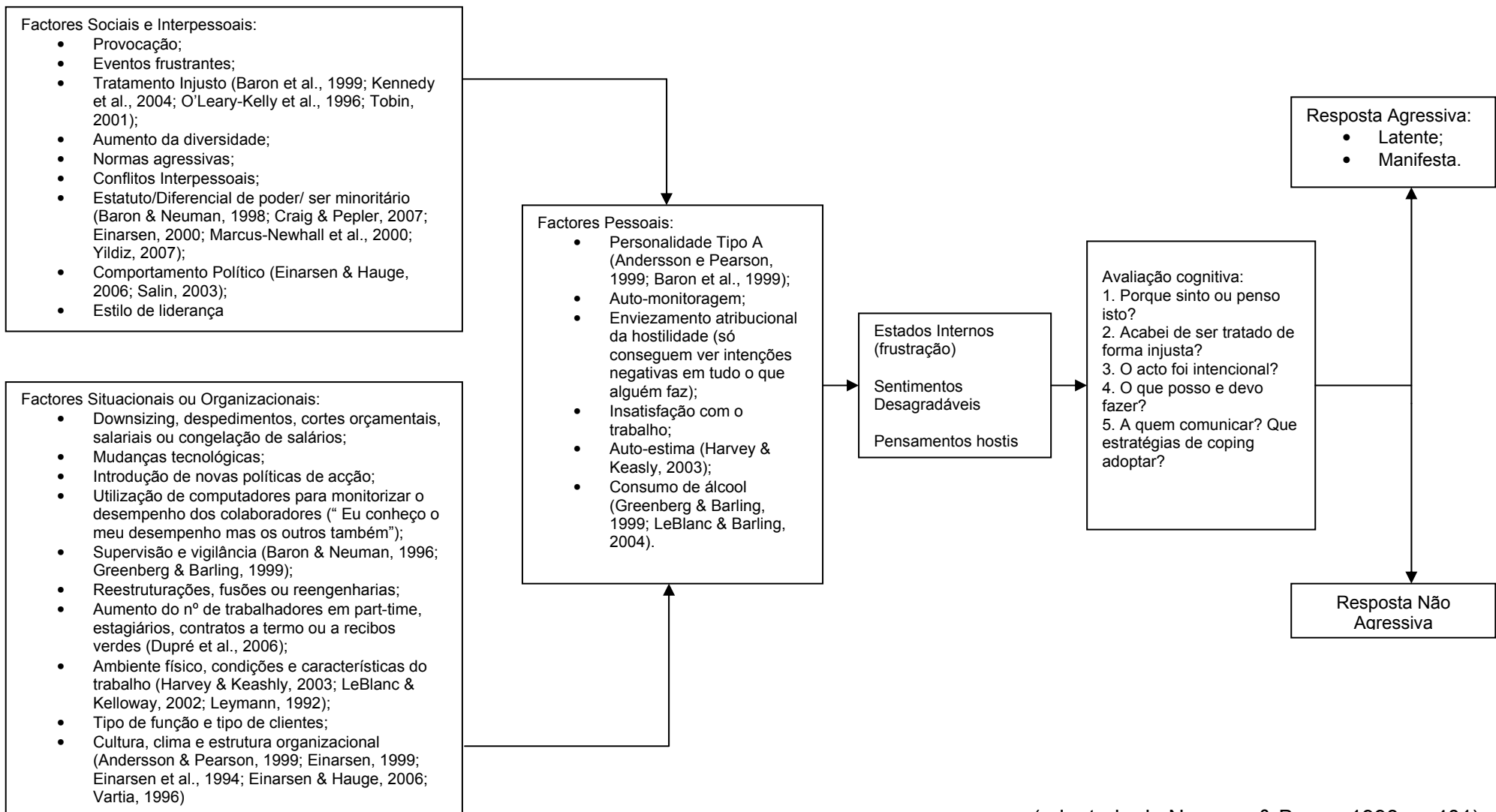
5.1. Antecedentes Pessoais ou Individuais

Os autores que se debruçaram sobre os antecedentes pessoais estavam preocupados em compreender até que ponto o indivíduo e as suas características seriam responsáveis pela emergência de agressão no contexto de trabalho. No entanto, tem sido considerado que um foco exclusivo nesta categoria de antecedentes é inconclusivo, pois estes limitam a explicação para o comportamento agressivo se forem considerados de forma independente de outras variáveis preditoras (Baron & Neuman, 1998; Douglas & Martinko, 2001; LeBlanc & Barling, 2004; Leymann, 1996; O'Leary-Kelly et al. 1996).

As investigações efectuadas no âmbito deste tipo de antecedentes têm seguido várias frentes. Independentemente de se estar na perspectiva do agressor ou na da vítima elas têm-se debruçado sobre as:

- Variáveis de personalidade (e.g. tipo de personalidade, auto-estima, auto-controlo, auto-monitoragem, afectividade negativa) (Aquino, Grover, Bradfield, & Allen, 1999; Neuman & Baron, 1998; Baron et al., 1999);
- Reacções emocionais: estilo de atribuição, estados internos, atitudes, satisfação e frustração com o trabalho, medo de futuras agressões (Bowling & Beehr, 2006; Douglas & Martinko, 2001; Hershcovis et al., 2007; LeBlanc & Kelloway, 2002; LeBlanc et al., 2004; Neuman & Baron, 1998).
- Variáveis demográficas como o são a idade, o género sexual, o tipo de função, a localização do trabalho ou o índice de consumo de álcool (Baron et al., 1999; Bjorkqvist et al., 1994; Harvey & Keashly, 2003; Rutter & Hine, 2005);

Figura 2 – Antecedentes e preditores da agressão em contexto de trabalho



(adaptado de Neuman & Baron, 1998, p. 401)

Variáveis de personalidade

No que diz respeito ao tipo de personalidade as investigações têm-se focado na de tipo A. Em todas, é encontrada uma relação entre este tipo de personalidade e índices elevados de irritabilidade, e por isso são indivíduos que, com maior frequência, se envolvem em agressão (Neuman & Baron 1996). Baron et al., (1999) verificaram que os participantes tipo A descreveram mais frequentemente envolver-se em agressão (de qualquer tipo), como também reportam ser vítimas de tais comportamentos com mais frequência. Andersson e Pearson (1999) falam em colaboradores com “*hot temperent*” que são impulsivos, rebeldes e emocionalmente reactivos, e por isso envolvem-se mais em agressão e cometem comportamentos pouco cívicos. Por outro lado, a personalidade da vítima pode contribuir muito para que ela seja alvo de agressão nomeadamente se esta não tem estratégias de *coping* ou tem baixa auto-eficácia (Einarsen, 1999). Há, no entanto, quem considere que a personalidade da vítima não prediz a agressão de que é alvo (Leymann, 1996) e outros concluem que essa relação é pouco clara (Hoel et al., 1999).

A maioria das investigações evidencia que indivíduos com uma baixa auto-estima são os que reportam mais agressão (Einarsen, 1999; Harvey & Keashly, 2003; Zapf, 1999). Einarsen e Hauge (2006) consideram que a agressão está mais relacionada com a auto-estima elevada, que com a baixa, porque quem tem baixos níveis de auto-estima mostra sintomas de depressão e retraimento. Claramente aqui estão presentes duas formas diferentes de estudar a mesma variável, dado que, enquanto Harvey e Keashly (2003) centram-se na vítima, Einarsen e Hauge (2006), preferem explorar o ponto de vista do agressor.

Os indivíduos com baixa auto-monitoragem agem de forma mais consistente com o seu comportamento e valores e, desta forma, são os que possuem uma elevada auto-monitoragem, aqueles que procuram conciliar nas situações de conflito (Neuman & Baron, 1998).

Reacções emocionais

Em relação às investigações acerca das reacções emocionais pode destacar-se que existe uma relação positiva entre atitudes de vingança ou um estilo hostil de atribuição e a incidência de violência no local de trabalho (Baron & Neuman, 1998; Douglas & Martinko, 2001). Sabe-se também, que indivíduos pouco satisfeitos com o trabalho são os que reportam mais comportamentos agressivos contra a organização que propriamente contra os colegas (Hershcovis et al., 2007; LeBlanc et al., 2004).

Variáveis demográficas

Das variáveis demográficas os estudos apontam para os seguintes resultados:

A). As mulheres envolvem-se em agressão menos frequentemente que os homens (Baron et al., 1999; Einarsen & Skogstad, 1996, Rutter & Hine, 2005). E não há diferença entre género quando reportam ser vítimas de violência. (Baron et al., 1999). Bjorkqvist et al., (1994b) acreditam que as diferenças entre géneros são qualitativas, o que quer dizer que ambos reportam quantidades semelhantes de agressão, mas as mulheres utilizam mais a manipulação social que os homens. Em 2005, Rutter e Hine concluem que não existem diferenças entre os sexos quanto ao tipo de agressão (hostilidade, obstrução ou agressão aberta), contrariando deste modo a hipótese inicial de que as mulheres envolviam-se com mais magnitude em actos de hostilidade e obstrução. O género prediz quer a agressão interpessoal, quer a organizacional (Hershcovis et al., 2007). Leymann (1996) não encontra diferenças entre género;

B). Os indivíduos entre os 19-24 anos envolvem-se mais em comportamentos agressivos que os com mais de 35 anos (Baron et al., 1999), e os empregados mais velhos reportam mais ser vítimas de bullying que os jovens (Einarsen & Skogstad, 1996). As variáveis que predizem a agressão de um jovem são similares às que predizem o comportamento agressivo iniciado por um colaborador com mais idade (Dupré, Inness, Connelly, Barling & Hopton, 2006); A relação entre a idade da vítima e a agressão parece diferir grandemente entre os estudos (Hoel et al., 1999).

C). A incidência de agressão não difere entre ocupações, mas os indivíduos que trabalham em áreas centrais e metropolitanas referem, com mais frequência, ser vítimas de agressão, contrariamente aos que trabalham em áreas suburbanas (Baron et al., 1999);

D). A quantidade de álcool consumido pelos colaboradores prediz positivamente a quantidade de agressão em que se envolvem no local de trabalho (Greenberg & Barling, 1999). Isto é verdadeiro quando falamos de agressão dirigida a um colega de trabalho e não à chefia ou ao subordinado.

5.2. Antecedentes Sociais ou Interpessoais

As interacções sociais em contexto de trabalho são muito importantes no dia-a-dia de um trabalhador.

Neuman e Baron (1998) chamaram a atenção para a provocação, o tratamento injusto, os eventos frustrantes e o aumento da diversidade da força de trabalho, constituírem potenciais preditores sociais de agressão. Aquino e Lamertz (2004) explicaram como as interacções entre vítima e perpetrador se encaixam num contexto social que une os indivíduos envolvidos e os tecidos sociais de uma larga estrutura organizacional – modelo relacional de vitimização em contexto de trabalho.

O diferencial de poder apresenta-se como um antecedente necessário que permite a agressão (Einarsen & Hauge, 2006) e as diferenças de poder influenciam a ocorrência de vitimização (Aquino & Lamertz, 2004). Em relação ao estatuto Baron e Neuman (1998) concluíram que os participantes do seu estudo relataram ter sido vítimas da agressão por parte de pessoas com elevado estatuto (chefias directas), mais frequentemente do que tentaram agredir essas pessoas – agressão descendente mais comum. Ambientes extremamente competitivos, onde a inveja e o despeito têm lugar, são potenciais incubadoras de bullying (Bjorkqvist et al., 1994a).

Quer os conflitos interpessoais, quer a qualidade de liderança, são preditores fortes da agressividade interpessoal, ainda que a última, seja um preditor mais forte da agressão dirigida ao supervisor (Hershcovis et al., 2007). Em muitas situações de pressão temporal e de sobrecarga de trabalho os líderes podem ser obrigados a recorrer a táticas de violência para alcançar objectivos (Einarsen & Hauge, 2006). Liderança do tipo *laissez-faire*, mais do que ausência de líder, é um tipo destrutivo de liderar nos locais de trabalho (Skogstad, Einarsen, Torsheim, Aasland & Hetland, 2007).

Uma pesquisa considerável tem sugerido que um aumento da injustiça percebida contribui para um aumento da tendência para se envolver em comportamentos agressivos (Baron et al., 1999; Neuman & Baron, 1998; Tobin, 2004). Quando a agressão é instigada pelo tratamento adverso é mais provável que seja direccionada para um alvo específico, que quando instigada por factores do contexto (O'Leary-Kelly et al., 1996). Em muitos casos a vítima é um representante do *out-group* (Einarsen, 1999; Einarsen & Hauge, 2006).

Muitos estudos têm sido desenvolvidos tendo em conta as diferentes tipologias de justiça. Estes revelam que a violência no local de trabalho pode ocorrer quando:

- a. os colaboradores percebem que determinados aspectos que valorizam (e.g. promoções e recompensas) são distribuídos de forma injusta (O'Leary-Kelly et al., 1996);

- b. a injustiça é procedimental. Neste caso, a agressão contra o supervisor é mais provável que contra um colega de trabalho (Greenberg & Barling, 1999); a injustiça interaccional é considerada particularmente relevante nos casos de agressão iniciada pelo colaborador (LeBlanc & Barling, 2004);
- c. a injustiça é procedimental há um maior suporte para a agressão, que quando é distributiva ou interaccional, apesar desta última predizer mais este comportamento que a injustiça distributiva (Kennedy, Homant & Homant, 2004).

5.3. Antecedentes Situacionais ou Organizacionais

Os antecedentes organizacionais envolvem os contextos em que agressão tem lugar. Muitos têm sido os investigadores que acreditam ser a organização o principal desencadeante de comportamentos hostis e adversos nesse contexto (Bowling & Beehr, 2006; Einarsen, 1999; O'Leary-Kelly et al., 1996; Tobin, 2001). As variáveis antecedentes situacionais foram organizadas em duas grandes categorias: as circunstâncias organizacionais desencadeantes e as características incentivadoras que reforçam a agressão.

5.3.1. Circunstâncias organizacionais desencadeantes

Com a liberalização dos mercados económicos e uma série de outras mudanças do contexto organizacional as empresas vêem-se obrigadas a flexibilizar a adaptar-se constantemente. Desta forma, despedimentos, downsizing, cortes orçamentais ou salariais, congelamentos, mudanças tecnológicas, introdução de novas políticas de acção, reestruturações, fusões e reengenharias ou o aumento do número de trabalhadores em part-time são alguns dos procedimentos adoptados pelas organizações para responder às mudanças do meio (Baron e Neuman, 1996).

O problema reside no facto de a maioria destes procedimentos, por levarem a um aumento de ansiedade e frustração, serem potenciais desencadeantes de agressão no local de trabalho (Baron & Neuman, 1998). Constituem *stressores* que podem produzir respostas comportamentais e emocionais negativas, que encorajam a vitimização ou levar certos indivíduos a envolver-se em agressão (Bowling & Beehr, 2006).

O aumento do número de trabalhadores em *part-time* e mudanças na gerência estão fortemente correlacionadas quer com a agressão testemunhada, quer com a experimentada. Já a reengenharia e a divisão do trabalho relacionam-se mais com a agressão testemunhada (Baron & Neuman, 1996). Em 1998, os autores verificam que o downsizing, a

reestruturação e reengenharia do *layout* estão significativamente mais relacionados com a agressão verbal e a obstrução, que com a agressão aberta.

A investigação tem revelado que os constrangimentos situacionais predizem a agressão dirigida à organização (Hershcovis et al., 2007).

5.3.2. Características incentivadoras que reforçam a agressão

A forma como a organização estrutura os seus serviços e as suas rotinas pode contribuir para uma maior ou menor frequência de actos agressivos e violentos por parte dos seus intervenientes. As características incentivadoras dão uma ideia de como certos comportamentos podem ser reforçados no local de trabalho, sem, necessariamente os desencadearem (Salin, 2003b, citado por Einarsen & Hauge, 2006).

Clima e Cultura

Climas pouco estimulantes para o desenvolvimento pessoal, com tarefas rotineiras e desinteressantes; climas informais, nos quais não é perceptível o que se considera ser aceitável nas interações que se estabelecem e atmosferas de trabalho muito competitivas contribuem para o despontar de agressão no emprego (Andersson & Pearson, 1999; Einarsen & Hauge, 2006; LeBlanc et al., 2004). Courcy e Savoie (2004), além de terem replicado a ideia de que a qualidade do clima de trabalho prediz a frequência de comportamentos agressivos, verificaram que essa relação é moderada pela afinidade com o supervisor e pelo comprometimento para com o trabalho.

Neuman e Baron (1998) referem que a cultura da organização pode criar um clima litigioso ou causar o aparecimento de conflitos entre colaboradores, levando os indivíduos a acreditarem que estes comportamentos fazem parte do contexto de trabalho e por isso, não os reportarem. Estes ponderam mesmo que, uma modificação de alguns elementos do clima e cultura são componentes chave para a prevenção da agressão. Tal como eles, também Einarsen e Hauge (2006) resgatam a expressão de mobbing institucionalizado para comprovar que existem comportamentos que são tolerados pela organização e que podem converter-se na cultura da mesma, tendo sempre o suporte, permissão e tolerância dos superiores (e.g. há organizações que premeiam a competitividade, sem se preocuparem com os meios utilizados para alcançar os fins).

Einarsen (1999) acredita que “o bullying *“predatory”* é provavelmente causado pela combinação entre um clima social onde a hostilidade e a agressividade prevalecem e uma cultura organizacional tolerante ao bullying” (p. 23). Segundo este, o bullying só tem lugar se

a vítima sente que existe um suporte ou permissão implícita dos supervisores, comunicada pela ausência de sanções e políticas de prevenção deste tipo de comportamento.

Estrutura Organizacional

Dos vários investigadores que se preocuparam com a estrutura organizacional Tobin (2001) foi dos que mais se destacou. No que diz respeito à complexidade estipula que: quando maiores os níveis hierárquicos e a divisão do trabalho maior será a frequência de violência. Em relação à centralização destaca que quanto maior for, mais a tomada de decisão estará focada numa minoria e maior será a alienação e a agressão. Por outro lado, uma distribuição desigual do poder dentro da organização pode originar comportamentos agressivos e uma perseguição colectiva (LeBlanc et al., 2004). Com a formalização da estrutura não se vislumbra consenso, dado que autores pensam que quanto maior for mais serão os conflitos e outros acreditam que quanto maior, menos ambiguidade e consequentemente menor agressão (Tobin, 2001).

Condições e Ambiente Físico de trabalho

Nesta categoria estão incluídas variáveis como: a vigilância abusiva (Tepper, 2000), a organização das actividades (Einarsen, 1999; Einarsen & Hauge, 2006; Zapf, 1999) ou as características do trabalho (LeBlanc & Kelloway, 2002).

Da supervisão abusiva é importante deixar dito que: quando os colaboradores se sentem super controlados pelo supervisor são mais agressivos (LeBlanc & Barling, 2004) e quando são utilizados computadores para monitorizar o desempenho dos funcionários, existe um sentimento de perda de controlo e invasão de propriedade (Greenberg & Barling, 1999). Baron e Neuman (1996) concluíram que a monitorização computadorizada está relacionada com a agressão experimentada. Por outro lado, a falta de supervisão do trabalho pode também contribuir para a ocorrência de situações de mobbing (Einarsen & Hauge, 2006).

Harvey e Keashly (2003) apuraram que quanto maior for o tempo dispendido no trabalho, maiores serão os índices de agressão reportada. As próprias condições do ambiente de trabalho (e.g. temperaturas e humidade elevadas, fraca luminosidade e qualidade do ar, elevados níveis de ruído) foram apontadas por Neuman e Baron (1998) como instigadoras de comportamentos agressivos no ambiente de trabalho.

Num estudo recente, Bowling e Beehr (2006) constatam que as características do ambiente de trabalho podem contribuir fortemente para o despoletar de agressão, afirmando

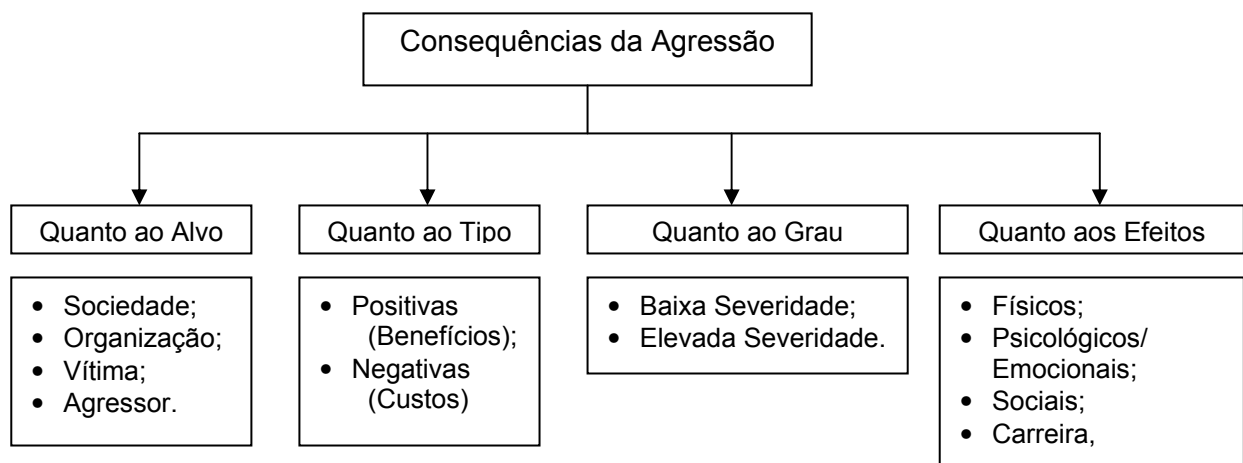
que quem trabalha em contextos de muito stress e ambiguidade tem tendência para se tornar vítima.

A investigação acerca dos preditores da agressão em contexto de trabalho tem sido acompanhada por estudos relativos às consequências que estes comportamentos podem trazer para os intervenientes do processo incluindo a própria organização.

6. Consequências da Agressão

São inúmeros os autores que tentaram perceber e estudar que efeitos e consequências advinham dos comportamentos agressivos no local de trabalho (Cortina et al., 2001; LeBlanc & Kelloway, 2002; Lee & Brotheridge, 2006; Rogers & Kelloway, 1997; Rutter & Hine, 2005; Schat & Kelloway, 2003; Yildiz, 2007; Zapf, 1999). Na figura 3 procurou-se sistematizar a forma como a agressão tem sido abordada relativamente às consequências que acarreta.

Figura 3 – Sistematização do estudo das consequências da agressão em contexto de trabalho



Variadas são as consequências para quem é alvo de comportamentos agressivos no local de trabalho: para a sociedade em geral, pelos custos ocasionados por longos períodos de absentismo (Leymann, 1996); para a organização, na forma de baixa produtividade e uma performance desajustada (Schat & Kelloway, 2003) ou baixo comprometimento e elevadas intenções de turnover (Rogers & Kelloway, 1997); para a vítima, que pode sentir-se exausta, sem motivação, com baixa auto-confiança, ansiosa e impaciente (Yildiz, 2007)

ou ter reacções psicossomáticas (Cortina et al., 2001; LeBlanc & Kelloway, 2002; Zapf, 1999); e para o agressor, que pode, por exemplo, mediante os seus actos, pretender atingir determinados objectivos (Rutter e Hine, 2005).

No que diz respeito aos custos e benefícios o estudo de Rutter e Hine (2005) é bastante revelador. Estes, baseando-se na teoria do comportamento planeado, predizem que as mulheres envolvem-se menos em hostilidade, obstrução e agressão aberta que os homens por serem capazes de antecipar os custos potenciais que esses comportamentos trazem (e.g. a prejudicar a reputação ou ser demitido). Corroboram a hipótese concluindo que os homens, mais que as mulheres podem usar a agressão estrategicamente para obter resultados valorizados no trabalho (e.g. ser promovido, ganhar o respeito e o controlo sobre os outros).

Na revisão de literatura acerca dos comportamentos desviantes que podem ocorrer em contexto laboral Robinson e Greenberg (1998) assinalam a distinção feita entre comportamentos que visam desencadear sérias consequências ao alvo e aqueles que acarretam apenas pequenos efeitos e sequelas.

Em relação aos efeitos a maioria dos estudos aponta para os referidos na figura (Cortina et al., 2001; LeBlanc e Kelloway, 2002; Rutter & Hine, 2005; Yildiz, 2007).

Alguns estudos referentes a esta temática aludem o facto da violência conduzir ao medo de futuros ataques, o que se traduz em intenções de turnover e sintomas físicos (Rogers & Kelloway, 1997). No entanto, parece que as vítimas de agressão experimentam consequências diferenciais consoante a fonte seja um membro interno à organização ou não (LeBlanc & Barling, 2004). Isto é verdadeiro se o trabalho de LeBlanc e Kelloway (2002) for analisado. Estes verificaram que a agressão iniciada dentro da organização afecta negativamente o bem-estar emocional e psicossomático e o comprometimento para com a empresa, predizendo, este último, a intenção de turnover. Já a agressão desencadeada por elementos externos à organização prediz as percepções de probabilidade de futura violência, o que se associa ao medo de futuros ataques. Isto também condiciona o desejo do trabalhador em procurar outro emprego.

MÉTODO

Participantes

A amostra foi constituída por 131 participantes, todos pertencentes à população activa, com um ano ou mais de trabalho e de funções. Da amostra de 131 trabalhadores, 28 eram do género masculino e 103 do género feminino. Da totalidade dos participantes 29 (22,1%) possuíam habilitações abaixo do 12ºano de escolaridade, 40 (30,5%) frequentaram o 12ºano

de escolaridade, 52 (39,7%) detinham o grau de licenciado e apenas 4 (3,1%) estavam acima destas habilitações. A faixa etária dos participantes variou entre 20 e 62 anos ($M=38,57$; $SD=9,195$).

Os indivíduos que compõem a amostra foram seleccionados tendo em conta o seu fácil acesso. Como existiram unidades do universo que não tiveram possibilidades de ser escolhidas e, quem participou, fê-lo de forma quase que accidental, a amostragem é do tipo não probabilístico, por conveniência (Vicente, Reis & Frazão, 1996). No entanto, houve o cuidado para que a inclusão dos elementos fosse determinada por critérios mais objectivos, e dessa forma, não comprometer a qualidade da amostra e a credibilidade contida nos resultados. Nesse sentido, procuraram-se participantes de variados sectores de actividade, apontados na literatura como mais críticos, ocasionando uma maior heterogeneidade de respostas. Assim sendo, a maioria dos participantes distribuiu-se pelo sector da saúde (16,8%), comércio e logística (17,6%) e distribuição (16,0%). Os restantes dividiram-se pelos sectores da educação (6,1%), banca e seguros (6,1%), político (5,3%), Recursos Humanos (2,3%) e outros. Dos indivíduos que responderam à questão “Qual a sua função nesta empresa/organização?”. 21,4% desempenhavam funções de administrativo/ escriturário. No entanto, o leque de funções foi bastante abrangente. Informação mais detalhada acerca da caracterização da amostra pode ser encontrada no anexo 1.

Design e Tipo de Estudo

Nesta investigação propôs-se sistematizar a literatura acerca da agressão em contexto de trabalho. Para além de estruturar a fragmentação do campo de estudos da agressão e alcançar uma melhor definição do constructo, procurou-se encontrar dimensões teóricas que têm sido abordadas no âmbito das investigações efectuadas nesta área. Por outro lado, procurou-se validar o constructo e as suas dimensões, mediante a construção de um questionário para o avaliar. Assim sendo, este é, essencialmente um estudo de validade (Cronbach, 1990; Hill & Hill, 2000): validade de conteúdo (procura de integração e sistematização do domínio) e validade de constructo.

Mais do que aceder ao fenómeno sob estudo numa outra perspectiva ou procurar novos conhecimentos acerca do mesmo, o presente trabalho visa encontrar alguma coerência na forma como tem sido abordada e entendida a agressão no ambiente de trabalho. Como resultado da fragmentação e ausência de uma perspectiva geral relativamente ao tema, procurou-se uma mais integradora. É nesse sentido que o presente estudo é, de acordo com a tipologia de Robson, (1999), exploratório.

Este é um estudo que segue uma abordagem quantitativa (Cassell & Symon, 1994, citado por D'Oliveira, 2005). É pré-experimental, tipo caso único (Campbell & Stanley, 1966),

uma vez ter sido efectuada apenas uma aplicação e observação e não se terem realizado comparações entre grupos.

Medida

Para responder ao objectivo de validação do domínio e das suas dimensões foi desenvolvido um Questionário de Comportamentos Agressivos (QCA) que ocorrem entre colaboradores no local de trabalho.

Com vista a estruturar e desenvolver o QCA foram seguidas as orientações recomendadas por Williamson, Feyer, Cairns e Biancotti (1997). Os autores partiram de uma extensa revisão de literatura para identificar dimensões relevantes para o conceito de clima de segurança e desenvolver uma medida multidimensional. Foi com o objectivo de encontrar dimensões teóricas e um conjunto de itens significativo do conteúdo da agressão em contexto de trabalho, que a revisão de literatura foi concebida. Deste modo, num primeiro momento, procedeu-se a uma recolha, na literatura, de instrumentos que avaliavam comportamentos agressivos em contexto de trabalho. Desses, foram retirados os itens que, posteriormente, se organizaram de acordo com as dimensões apontadas na literatura.

Tendo em conta a revisão de literatura, pareceu necessário distribuir e enquadrar os itens por duas escalas, que viriam a constituir o QCA: a escala de comportamentos manifestos e a escala de comportamentos latentes.

Na primeira, foram incluídos todos os itens que remetiam para comportamentos agressivos dirigidos a alguém ou à organização, nos quais o agressor não demonstra preocupação em ocultar a sua identidade, pelo que, são acções que não causam dúvidas acerca da intenção em prejudicar ou danificar. Para esta escala foram encontradas duas dimensões, a saber:

- **Violência Física:** implicam um envolvimento directo em comportamentos de agressão física. O agressor pode recorrer a ameaças de agressão, ataques físicos, elevação do tom de voz, gestos obscenos e a ataques com arma (e.g. ameaças de violência física).
- **Destruição, Furtos e Invasão de Propriedade:** comportamentos que visam destruir, danificar, invadir ou furtar a propriedade alheia sem que seja obtida autorização para o fazer (e.g. Roubo de objectos pessoais pertencentes a um colega de trabalho).

A escala de comportamentos latentes é constituída pelos itens que designam actos agressivos mais indirectos e subtis, nos quais está patente uma preocupação do agressor

em ocultar a sua identidade e, por essa razão, deixam dúvidas ao alvo em relação à intenção. Neste caso a intenção de prejudicar não é clara e pode ser ambígua. Nesta escala constam seis dimensões, a saber:

- **Depreciação:** designa todos os comportamentos que são postos em prática pela chefia ou por um colega, com o objectivo de minimizar, ridicularizar, humilhar e rebaixar alguém (e.g. Humilhar alguém em frente de outros).
- **Obstrução:** remete para comportamentos que visam impedir o outro de atingir os seus objectivos e executar as suas tarefas de forma correcta e adequada. Implicam sempre uma tentativa de interferir na performance da vítima (chefia ou colega) (e.g. Negar-se a seguir as instruções da chefia).
- **Desvio dos Objectivos Organizacionais:** são todas as acções que contrariam o que é suposto ser feito no horário de trabalho e desviam o indivíduo da sua rotina laboral, prejudicando a sua performance, o que se repercutirá na produtividade da empresa onde opera (e.g. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido).
- **Boatos e Mexericos:** nesta dimensão estão alojados os comportamentos que implicam especular acerca da vida de outros, não negar mexericos e falsas acusações, e dissipar rumores contra alguém no local de trabalho (e.g. Falar dos outros nas suas costas).
- **Hostilidade e Intimidação:** comportamentos adversos contra alguém que passam por ignorar ou tratar de forma injusta um individuo. Pode tentar-se assustar, pressionar ou amedrontar o outro (e.g. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito).
- **Excesso de carga:** comportamentos que visam aumentar a carga de trabalho do colaborador ou fazer com que este se sinta incapaz de atingir determinados objectivos (e.g. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são difíceis de atingir).

Após a triagem dos itens e a sua distribuição pelas dimensões procedeu-se à sua tradução. Nesta fase duas ressalvas devem ser feitas:

- a. Os itens cujo conteúdo, quando traduzido para a língua portuguesa, fosse idêntico, só foram contemplados uma vez;
- b. Houve um cuidado em apresentar os itens na forma impessoal e despersonalizada, isto para que o participante não fosse levado a colocar-se na posição de vítima. Esta preocupação surgiu, uma vez que na literatura tem sido chamada a atenção para fenómenos de vitimização (Aquino & Lamertz, 2004; Bowling & Beehr, 2006). Houve também, um cuidado em formular os itens para que o participante não se colocasse na posição de agressor. O rácio perigo-efeito (Bjorkqvist et al., 1994b) pode justificar esta opção, pois ao traduzir os itens nessa forma, o respondente poderia subvalorizar, temendo assumir este comportamento. Os agressores têm tendência para atribuir as suas acções a causas positivas e vêem os seus comportamentos como mais justificados (Baron & Neuman, 1998).

No momento seguinte, os itens traduzidos foram apresentados a dois investigadores para que estes validassem a tradução inicial. Explicou-se que se pretendiam colocar os itens na forma impessoal e foi-lhes solicitado que validassem a tradução de todos os itens para que, num momento seguinte, ambas as traduções fossem comparadas com a realizada inicialmente.

Procedimento

Os questionários foram distribuídos pelos 131 participantes, que concordaram em colaborar. Acompanhava-os uma carta de apresentação que incluía informações relativas ao propósito do estudo e ao papel que iriam desempenhar. Estes foram também esclarecidos quanto ao carácter voluntário da sua cooperação e foi assegurada a confidencialidade das respostas e resultados.

Finalmente, foi dito aos participantes que iriam encontrar várias afirmações relativas a eventos que podiam ocorrer no local de trabalho. Era pedido que indicassem, numa escala de 1 (nunca) até 5 (sempre), a frequência com que esses eventos e situações tinham ocorrido no seu local de trabalho durante o último ano.

Dos 210 questionários distribuídos, foram devolvidos 131, o que corresponde a uma taxa de resposta de 62%.

RESULTADOS

O objectivo da presente investigação visa, mediante uma sistematização da literatura acerca da agressão em contexto de trabalho, delimitar o conjunto de dimensões e factores que têm vindo a ser analisados e discutidos sob diferentes perspectivas.

Para dar resposta a esta problemática procedeu-se, numa primeira fase, a uma análise descritiva/exploratória dos dados obtidos mediante a aplicação do QCA, para em seguida, efectuar-se uma estimação da consistência interna da amostra de itens que o compõem, bem como, procurar e analisar uma estrutura latente com significado, que seja mais abrangente e integradora.

1. Descrição Geral dos Resultados

Primeiramente procedeu-se a uma análise descritiva dos dados recolhidos. Nas tabelas 5 e 6 estão apresentados alguns dos resultados relativos à análise descritiva realizada para a Escala de Comportamentos Manifestos.

Tabela 5 – Valores maiores e menores das médias referentes aos itens da Escala de Comportamentos Manifestos.

Item	Média
23. Elevar a voz enquanto falam.	1,99
44. Desarrumar o local de trabalho.	1,69
41. Praguejar contra alguém no local de trabalho.	1,49
59. Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater).	1,05
6. Ataque com arma.	1,04
61. Destruir email's ou mensagens necessárias a outra pessoa.	1,02

Os valores médios apresentados comprovam que os comportamentos manifestos mais frequentes são: elevar a voz enquanto falam (item 23), desarrumar o local de trabalho (item 44) e praguejar contra alguém no local de trabalho (item 41). Por oposição os comportamentos que ocorrem em menor frequência no local de trabalho são: a destruição de email's (item 61), os ataques com arma (item 6) e os assaltos físicos (item 59).

Na tabela 6 estão listados os itens que apresentam maiores e menores valores de desvios-padrão.

Tabela 6 – Valores maiores e menores dos desvios-padrão referentes aos itens da Escala de Comportamentos Manifestos.

Item	Desvios-padrão
44. Desarrumar o local de trabalho.	,814
14. Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s).	,712
23. Elevar a voz enquanto falam.	,696
59. Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater).	,244
20. Danificar ou sabotar a propriedade da empresa necessária a outro(s).	,240
61. Destruir email's ou mensagens necessárias a outra pessoa.	,123

É possível observar que os itens com maior variabilidade de resposta são o item 44 (Desarrumar o local de trabalho), o item 14 (Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s)), e o item 23 (Elevar a voz enquanto falam). A menor variabilidade de resposta coube ao item 59 (Ataques ou assaltos físicos), ao item 20 (Danificar ou sabotar a propriedade da empresa) e ao item 61 (Destruir email's ou mensagens necessárias a outra pessoa).

Uma análise semelhante foi realizada para os itens que compunham a Escala de Comportamentos Manifestos. Alguns dos dados relativos à análise descritiva para esses itens são apresentados nas tabelas 7 e 8.

Tabela 7 – Valores maiores e menores das médias referentes aos itens da Escala de Comportamentos Latentes.

Item	Média
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva.	2,40
1. Duvidar dos julgamentos que cada um faz.	2,15
11. Falar dos outros nas suas costas.	1,98
36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes.	1,18
16. Assédio sexual verbal.	1,08
34. Barrar o caminho quando alguém vai a passar.	1,06

Os comportamentos latentes que são percebidos como mais frequentes no local de trabalho são os que correspondem ao item 22 (Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva), ao item 1 (Duvidar dos julgamentos que cada um faz) e ao item 11 (Falar dos outros nas suas costas).

Na tabela 8 foram listados os itens que apresentavam maiores e menores desvios-padrão do conjunto de todos os itens que compunham a Escala de Comportamentos Latentes.

Tabela 8 – Valores maiores e menores dos desvios-padrão referentes aos itens da Escala de Comportamentos Latentes.

Item	Desvios-padrão
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva.	1,014
11. Falar dos outros nas suas costas.	,936
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações).	,896
36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes.	,455
16. Assédio sexual verbal.	,278
34. Barrar o caminho quando alguém vai a passar.	,240

O item da Escala de Comportamentos Manifestos que apresentou maior variabilidade na resposta foi o item 22 (Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva), enquanto que o item com menor variabilidade foi o item 34 (Barrar o caminho quando alguém vai a passar). Na tabela pode observar-se também os itens 11 (Falar dos outros nas suas costas) e 17 (Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito), que foram dos itens que, tal como o item 22, apresentaram desvios-padrão mais elevados. Os itens 36 (Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes) e 16 (Assédio sexual verbal), apresentaram, à semelhança do item 34, uma variabilidade menor, relativamente ao conjunto de itens que constituía esta escala.

Pela comparação das tabelas, onde constam os resultados obtidos da análise exploratória realizada, pode, através dos valores médios, constatar-se que os comportamentos agressivos latentes ocorrem com mais frequência que os comportamentos agressivos manifestos. Paralelamente, uma análise aos desvios-padrão dos itens de ambas as escalas permitiu averiguar que existe menor variabilidade de respostas para a escala de comportamentos manifestos. Isto é indicativo de que há mais consenso acerca dos comportamentos agressivos manifestos talvez por serem mais abertos e pela intenção em prejudicar ser clara e objectiva.

A título exploratório calcularam-se os valores médios da resposta aos itens. Os dados obtidos estão apresentados na tabela 9.

Tabela 9 – Valores médios das respostas aos itens.

	N de itens	Média
Total Itens_Escala de Comportamentos Manifestos	17	1,293
Total Itens_Escala de Comportamentos Latentes	44	1,555

Verifica-se que os valores obtidos convergem com a análise realizada e apresentada inicialmente. Cada participante responde aos itens da Escala de Comportamentos Manifestos num valor médio de 1,3, enquanto que para a Escala de Comportamentos Latentes o valor é de 1,6. Deste modo, os comportamentos latentes, em contexto de trabalho, são mais frequentes que as acções manifestas.

2. Fidelidade das Escalas de Comportamentos Agressivos

Para estimar as ligações entre os itens, avaliando a relação entre a variância de cada item e a da totalidade do questionário (Guillevic & Vautier, 2001), procedeu-se à análise dos valores de Alpha de Cronbach para ambas as escalas, apresentados na tabela 10.

Tabela 10 – Valor da Consistência Interna das Escalas

	Casos Válidos	N de itens	Alpha de Cronbach
Escala de Comportamentos Manifestos	128	17	,848
Escala de Comportamentos Latentes	125	44	,956

Analisando os valores e apoiando-nos nas recomendações de Hill e Hill (2000) para uma fidelidade adequada, consegue assegurar-se que a consistência interna para a Escala de Comportamentos Manifestos é boa e para a de Comportamentos Latentes é excelente.

Em ambas as escalas verificam-se que os valores de alfa permanecem bons, mesmo dada a possibilidade de eliminar qualquer dos itens (Vd Anexos 2 e 3). Tal resultado sugere que o valor desse coeficiente continuaria sendo bom se qualquer dos itens fosse retirado. Assim sendo, não foi necessária a eliminação de qualquer dos 61 itens que compunham as escalas, uma vez que esta não se traduziria numa alteração significativa no valor de alpha.

Foram igualmente analisados os valores relativos às correlações Item-Total (Vd Anexos 2 e 3).

O item 6, da Escala de Comportamentos Manifestos, está muito pouco correlacionado com todos os outros (correlação próxima de zero), mas optou-se por não eliminá-lo sem verificar se na estrutura factorial ele faria ou não sentido. No que concerne à Escala de Comportamentos Latentes as correlações Item-Total foram adequadas (Vd anexo 3, tabelas C e D), parecendo assim, que os itens contribuem de igual modo para formar o valor total da escala. A excepção recai sobre os itens 5 e 16, que apresentam as correlações mais fracas do conjunto. Mesmo assim, não se ponderou a sua eliminação para proceder à análise factorial, por não contribuírem para um aumento significativo do valor de Alpha e por se pretender compreender de que forma se integravam numa estrutura factorial com sentido.

3. Análise da Estrutura Factorial do Questionário de Comportamentos Agressivos

Para aceder à estrutura latente do QCA procedeu-se a uma análise factorial exploratória. Como existe uma enorme dispersão e variabilidade dentro do domínio que compõe a variável agressão, a construção do questionário implicou uma fusão de múltiplos factores mencionados na literatura. Por essa razão, as dimensões contempladas no questionário aplicado são teóricas. Apesar de existir à priori uma ideia acerca da estrutura factorial do instrumento desenvolvido procura-se tratar a relação entre as variáveis sem determinar até que ponto os resultados se ajustam a um modelo (Bryman & Cramer, 1992), e é neste sentido que a análise em questão se apresenta como exploratória.

3.1. Estrutura Factorial da Escala de Comportamentos Manifestos.

A Análise Factorial (AF) teve início com o cálculo e análise dos valores de KMO e do teste de esfericidade de Bartlett's, apresentados na tabela 11. A tabela da matriz de correlações (Vd Anexo 2) foi analisada. Como se verificou que as correlações entre as variáveis eram maiores que 0.30 em número considerável para prosseguir com a análise, não se contemplou a tabela no corpo principal do trabalho. Foi tido em conta que quando os itens não estão correlacionados não é possível que formem um ou mais factores (Bryman & Cramer, 1992).

Tabela 11_ KMO e Teste de Bartlett's

Valor de KMO		.784
Teste de Esfericidade de Bartlett's	Estatística de Teste	841,006
	Graus de Liberdade	136
	Sig.	.000

A tabela apresentada mostra um valor de KMO de ,784. A recomendação face à AF é média (Pestana & Gageiro, 2003), o que significa que pode obter-se um número de factores maior que o esperado ou levantarem-se problemas relativamente à interpretação do conteúdo das dimensões. O teste de Esfericidade apresenta uma probabilidade menor que .05 e portanto, pode concluir-se que as variáveis estão correlacionadas significativamente.

Assim sendo, existe uma adequação da AF às variáveis em questão.

Na tabela 12 foi resumida a informação relativamente à AF efectuada. Nela constam os pesos factoriais de cada item nos 4 factores retidos pelo critério de Kaiser, os eigenvalue, as comunalidades e a percentagem de variância explicada por cada um dos factores, após a realização de uma AF. Os factores foram extraídos pelo método das componentes principais com rotação varimax. Constam ainda os valores da consistência interna para cada um dos factores retidos.

Tabela 12 – Resumo da informação relativa à Análise Factorial da Escala de Comportamentos Manifestos.

Item	Factores				Comunalidade
	1 – Violência Verbal	2- Elementos do Contexto	3-Violência Física	4-Roubo e Invasão de Propriedade	
12. Falar de informação confidencial sobre a organização a terceiros.	,795	,100	,032	,054	,646
3. Dizer algo ofensivo a alguém no local de trabalho.	,735	,213	,178	,095	,626
23. Elevar a voz enquanto falam.	,688	,365	-,030	,080	,614
26. Consumir desnecessariamente recursos necessários ao trabalho de outro.	,611	,113	,077	,442	,587
14. Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s).	,530	-,109	,105	,268	,376
41. Praguejar contra alguém no local de trabalho.	,498	,402	-,007	,468	,629
49. Alguém recusar-se directamente a fornecer equipamentos e materiais aos outros.	,090	,740	,166	,017	,584
58. Abrir gavetas e remover objectos sem permissão do proprietário.	,162	,650	-,115	,503	,716
44. Desarrumar o local de trabalho.	,067	,627	,051	,125	,416
18. Gestos negativos e obscenos para com alguém.	,349	,552	,411	,166	,623
59. Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater).	-,007	,145	,844	,170	,763
27. Ameaças de violência física.	,320	,125	,753	-,057	,689
6. Ataque com arma.	-,165	-,126	,650	,244	,525
20. Danificar ou sabotar a propriedade de empresa necessária a outro(s).	,340	,413	,548	-,142	,607
61. Destruir email's ou mensagens necessários a outra pessoa.	,124	,014	,402	,711	,682
53. Roubo de objectos pessoais pertencentes a um colega de trabalho.	,213	,234	,104	,689	,585
8. Roubar ou remover os recursos necessários a outro(s) colega(s).	,352	,367	-,117	,394	,427
<i>Eigenvalue</i>	5,567	2,041	1,274	1,214	
Variância Explicada	32,748	12,004	7,492	7,139	
Valor de Alpha de Cronbach	,808	,659	,720	,439	

Nota: destacam-se a negrito os pesos factoriais mais relevantes para a compreensão do conteúdo de cada factor, compreendidos no interior dos rectângulos.

Pela observação e análise da tabela pode verificar-se que foram retidos quatro factores, pelo critério de Kaiser, que apresentam um *eigenvalue* superior a um e explicam 59% da variabilidade total. A análise das comunalidades demonstra que a percentagem de variância que cada um dos itens tem em comum com todos os outros é superior a 50% para todos, excepto nos casos das variáveis 8, 14 e 44. Tais itens podem aparecer pouco associados com os restantes.

Para interpretar a estrutura factorial foram consideradas as saturações mais elevadas, uma vez que são indicativas de que determinado item tem um peso importante para a interpretação do conteúdo do factor. Além disso, foram seguidas as recomendações de Hair, Anderson, Tatham e Black (1995) assumindo-se que o ponto de *cut-off* seria de .50, dado já ser significativo, por explicar 25% da variância. No entanto, existiam itens cujas saturações estavam abaixo do ponto de *cut-off* (como foi o caso dos itens 41 e 53). Não obstante a tripla saturação que ostentavam, optou-se por mantê-los retidos no factor para o qual contribuía mais fortemente e com o qual o seu conteúdo se adequava. Na tabela 10 podem ser observados e analisados a negrito os pesos mais importantes em cada factor, os quais contribuiriam directamente para a denominação dos mesmos.

Seguidos os critérios de interpretação da estrutura factorial, atribuíram-se os seguintes nomes aos factores:

- I. Factor1_ Violência Verbal (constituído por seis itens): este factor foi assim, denominado porque remete para um tipo de comportamento que implica prejudicar outro através da verbalização (e.g. Dizer algo ofensivo a alguém no local de trabalho). Em todos os itens, excepto no 26, a componente oral está patente.
- II. Factor2_ Equipamentos do contexto (quatro itens): todos os itens com saturação neste factor, exceptuando o 18 (Gestos negativos e obscenos para com alguém), remetem para questões relacionadas com equipamentos e objectos do contexto de trabalho, que podem ser removidos ou desarrumados, numa tentativa de agredir indirectamente o alvo.
- III. Factor3_ Violência Física (quatro itens): como pode ver-se na tabela 10, os itens com saturação relevante neste factor são os que referem as questões físicas do comportamento violento (e.g. Ataques ou Assaltos físicos). Como o conteúdo dos itens com maior saturação destaca o envolvimento directo em comportamentos de agressão ou ameaças de agressão, este terceiro factor foi assim denominado.
- IV. Factor4_ Roubo ou Invasão de Propriedade (três itens): assim designado pois, como observável na tabela, o conteúdo dos itens com saturação neste

factor destacam as questões de roubo e invasão de propriedade sem que seja dada autorização para que tal aconteça. São acções que visam destruir a propriedade e bens da vítima (e.g. Roubo de objectos pessoais pertencentes a um colega de trabalho). O item 8 aparece como sendo problemático, visto apresentar tripla saturação muito abaixo do ponto de *cut-off* seleccionado. Ainda assim, satura em maior quantidade no factor4, no qual poderá permanecer pela adequação ao conteúdo com o item 53 e 61, do mesmo factor. Há que considerar que os itens que mais saturam neste factor remetem para roubo ou invasão de propriedade que pertence à vítima, enquanto o item 8 pode estar associado a pertences que podem não pertencer directamente à vítima.

Em relação à consistência interna por factor deve ser dito que os valores intervalam entre o bom (para o factor 1) e o inaceitável (para o factor 4). Os resultados sugerem que para o factor 2 o valor da consistência interna é fraco, enquanto que para o factor 3 a consistência interna dos itens é razoável.

Apenas relativamente ao factor Equipamentos do Contexto, os valores de alpha de Cronbach não sofreram alterações significativas dada a possibilidade de eliminar algum dos itens que constituíam esse factor. O mesmo não aconteceu com os restantes factores que foram retidos. Na tabela 13 constam os itens que deveriam ser eliminados para que o valor de alpha do factor a que pertencem pudesse aumentar.

Tabela 13 – Valores de Alpha quando o item é eliminado.

Factor	Valor de Alpha obtido para o factor	Item	Valor de Alpha Cronbach se o item for eliminado
Factor 1	,808	14. Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s).	,821
Factor 2	,659	44. Desarrumar o local de trabalho.	,675
Factor 4	,439	8. Roubar ou remover recursos necessários a outro(s) colega(s).	,469

Pode verificar-se que se o item 14 (Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s)) fosse eliminado do factor 1 contribuiria para um aumento do valor de alpha. O mesmo pode verificar-se nos casos dos itens 44 (factor 2) e 8 (factor 4).

3.2. Estrutura factorial da Escala de Comportamentos Manifestos

Para encontrar uma estrutura factorial para a Escala de Comportamentos Latentes que fosse interpretável procedeu-se a uma AF.

Tabela 14_ Valor de KMO e Teste de Bartlett's para a escala de comportamentos latentes

Valor de KMO		.885
Teste de Esfericidade De Bartlett's	Estatística de Teste	3633,354
	Graus de Liberdade	946
	Sig.	.000

A tabela 14 faz referência ao valor de KMO e ao teste de Bartlett's. Como pode observar-se o KMO foi de 0,885, pelo que a recomendação relativamente à AF é boa (Pestana & Gageiro, 2003). O valor da probabilidade para o teste de esfericidade de Bartlett's é menor que .05. As variáveis estão correlacionadas significativamente, pelo que pode dar-se continuidade à AF.

Desta análise ficaram retidos, pelo critério de Kaiser, dez factores com *eigenvalue* superior a um, que explicavam 69,53% da variância. Para interpretar a estrutura factorial foi seguido o mesmo procedimento efectuado no caso da Escala de Comportamentos Manifestos. Inicialmente, assumiu-se que o ponto de *cut-off* não seria menor que .50, por explicar 25% da variância. Foram consideradas também as saturações mais elevadas, por contribuírem mais fortemente para o conteúdo do factor, que seguidamente foi interpretado. No entanto, à semelhança do que aconteceu com a AF realizada à Escala de Comportamentos Manifestos, existiram itens cujo peso factorial esteve abaixo do ponto de *cut-off* estabelecido. Tais itens acabaram por ser considerados como pertencentes ao factor onde saturavam em maior quantidade, desde que o conteúdo se adequasse ao conteúdo dos restantes itens do factor.

Ilustrado na tabela 15 estão os pesos factoriais dos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos, após realização de uma análise factorial com extracção de factores pelo método das componentes principais e rotação varimax. A negrito estão identificados os itens com maior peso (mesmo os itens abaixo do ponto de *cut-off*) em cada factor.

Tabela 15 – Pesos factoriais dos itens da Escala de Comportamentos Latentes.

Item	Factores									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Falar dos outros nas suas costas.	,664	,398	,266	,181	,117	-,061	,011	,222	,021	-,062
37. Tecer comentários maldosos em relação a alguém.	,656	,373	,132	,177	,159	,284	-,016	,108	,152	,041
2. Fazer troça de alguém no local de trabalho.	,644	,025	,373	,130	-,116	,108	,007	,155	-,051	,185
25. Fazer comentários étnicos, religiosos ou raciais.	,638	,002	,139	,032	,075	,155	,264	-,096	-,057	,122
13. Desvalorizar o trabalho dos colegas.	,632	,341	,184	,334	,071	,200	-,077	,017	,097	-,167
15. Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s).	,597	,126	,127	,226	,182	,004	,253	,347	,199	-,332
30. Espalhar boatos sobre alguém.	,526	,490	,174	,236	,211	,113	,122	,202	,137	-,049
4. Humilhar alguém em frente de outros.	,458	,431	,152	,431	,153	,077	-,134	,034	-,108	,256
19. Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém.	,452	,354	,053	,337	,101	,355	,258	,185	-,080	,151
45. Não transmitir informação necessária a alguém.	,450	,310	,363	,150	,191	,246	,201	,009	,221	-,074
40. Interferir ou bloquear o trabalho de outros.	,438	,389	,164	,376	,085	,274	,187	,074	,133	,164
36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes.	,158	,815	,181	,002	,168	,023	,005	-,033	-,013	,065
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações).	,120	,663	,103	,043	-,011	,276	,168	,162	,101	,041
32. Tratar alguém como incompetente.	,270	,610	,052	,360	,138	,243	,205	,086	,119	,191
38. Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente.	,302	,564	-,045	,281	,274	,234	,159	,273	,069	,147
39. Chamar outros de incompetentes.	,456	,479	,158	,377	,182	,206	,151	-,023	,083	,270
47. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho.	,136	,000	,792	,035	-,009	,000	,072	,153	,081	,047
42. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido.	,195	,101	,768	,044	,003	,107	,101	,087	,285	-,031
46. Passar demasiado tempo a fantasiar ou sonhar acordado em vez de trabalhar.	,145	,144	,753	,119	,204	-,006	,111	,001	,049	,193
7. Colocar pouco esforço no trabalho realizado.	,201	,248	,688	,240	-,048	,199	-,084	,002	,063	-,191
60. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável.	,113	,075	,606	,265	,470	,150	-,078	,115	-,141	,126
50. Negar-se a seguir as instruções da chefia.	,322	,089	,501	-,069	,113	,345	,032	,270	-,052	-,185
10. Relembrar repetidamente os erros e os lapsos cometidos por alguém.	,223	,143	,106	,672	,097	-,032	,242	,053	-,144	-,108
1. Duvidar dos julgamentos que cada um faz.	,406	,011	,133	,533	,005	,029	-,082	,089	,150	,144
57. Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego.	,104	,116	,223	,542	,089	,277	,148	,123	,316	,120
9. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores.	,436	,316	,310	,474	,136	,199	,061	,136	,055	-,116
43. Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam.	,349	,279	,292	,419	,203	,413	,053	-,170	,041	-,136

Tabela 15 – Continuação

Item	Factores									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Não responder a chamadas telefónicas ou memorandos.	,145	,291	,003	-,092	,643	-,037	,085	-,047	-,078	-,295
35. Excessiva monitorização do trabalho.	,015	,059	-,093	,217	,624	,292	,392	,146	-,060	,023
56. Chegar atrasado ao trabalho sem informar.	,071	,124	,511	,287	,574	,045	,053	,032	-,171	-,018
29. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoas entra.	,045	-,045	,255	,062	,552	,158	-,006	,094	,317	,062
52. Dar a alguém o tratamento do silêncio.	,469	,155	,046	,178	,472	,288	-,015	-,039	,090	,198
55. Revirar os olhos a alguém.	,345	,126	,027	-,079	,468	,255	,244	,004	,261	,195
31. Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis.	,132	,095	,086	-,068	,286	,585	,320	,042	,213	,117
48. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências.	,101	,401	,217	,103	,089	,584	-,013	,347	-,149	,132
54. Não defender os planos de um colega junto de outros.	,362	,226	,138	,165	,049	,549	-,079	,303	-,050	-,288
28. Ignorar alguém ou as suas contribuições.	,334	,280	,114	,263	,352	,520	,089	-,058	,226	,020
51. Interromper as pessoas enquanto elas se expressam.	,325	,321	,160	,282	,187	,498	,218	-,014	-,104	,180
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva.	,116	,072	,068	,073	,270	,045	,808	,095	,012	,097
33. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir.	,087	,439	,150	,221	-,135	,192	,628	-,020	-,002	,010
21. Não negar rumores falsos feitos acerca de alguém.	,212	,081	,183	,033	-,013	,128	,100	,757	,073	,112
24. Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho.	-,103	,253	,291	,296	,412	,046	-,027	,545	,107	-,098
16. Assédio sexual verbal.	,070	,089	,151	,047	,032	,001	-,014	,063	,837	,029
34. Barrar o caminho quando alguém vai a passar.	,135	,365	,048	,060	-,021	,068	,157	,094	,070	,714

. Nota: destacam-se a negrito os pesos factoriais mais relevantes para a compreensão do conteúdo de cada factor, compreendidos no interior dos rectângulos.

Para interpretar os factores retidos foram então seguidos três procedimentos, a saber: 1º- assinalaram-se todos os itens cujo ponto de *cut-off* era superior a .50; 2º- consideraram-se as saturações mais elevadas; 3º- procurou-se uma adequação do conteúdo do item ao conteúdo do factor mesmo nos casos em que os pesos factoriais foram abaixo do estabelecido.

De uma análise atenta e pormenorizada da tabela foi possível proceder à denominação dos factores, tendo por base o conteúdo dos itens:

- I. Factor1_ Agressão Verbal: comportamentos agressivos subtis com componente verbal. São comportamentos nos quais o agressor procura fazer troça, espalhar boatos, humilhar e criticar o alvo (e.g. Fazer comentários étnicos, religiosos ou raciais);
- II. Factor2_ Posição de Superioridade: quando para prejudicar alguém o agressor faz valer o seu estatuto e posição hierárquica (e.g. Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente);
- III. Factor3_ Desvio dos Objectivos Organizacionais: comportamentos que contrariam o que deve ser feito no horário de trabalho e que contribuem para uma baixa de rendimento e produtividade (e.g. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho);
- IV. Factor4_ Justiça: quando o agressor procura criar dentro da vítima a percepção de que é tratada de forma injusta (e.g. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores);
- V. Factor5_ Não interacção: comportamentos e acções que implicam uma agressão passiva, i.e., o agressor prefere ignorar a responder às solicitações da vítima (e.g. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra);
- VI. Factor6_ Minimização das contribuições: depreciar e desvalorizar o trabalho de outros (e.g. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências);
- VII. Factor7_ Excesso de Carga: aumento da carga de trabalho ou atribuição de objectivos com prazos impossíveis de atingir;
- VIII. Factor8_ Os itens que saturam neste factor são o 21 (Não negar rumores falsos feitos acerca de alguém) e o 24 (Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho), ambos acima do ponto de *cut-off*.
- IX. Factor9_ No factor 9 satura apenas o item 16 (Assédio sexual verbal) com um peso factorial relevante.

- X. Factor10_ Neste factor consta, à semelhança do anterior, apenas um item. O item com maior saturação neste factor é o item 34 (Barrar o caminho quando alguém vai a passar).

Apesar de grande parte da estrutura ser passível de interpretação, verificou-se que, tanto o item 16, como o item 34, apareciam isolados no factor 9 e 10, respectivamente. O item 16, pelo conteúdo, deveria ter saturado no Factor Agressão Verbal. Tal facto, não aconteceu pois este é um item com uma carga de agressão verbal diferente da dos itens que saturaram nesse factor. O item 16 tem conotação sexual enquanto que os outros itens que constituem o Factor1 não têm. Já o item 34 também satura isolado num único factor.

Desta forma, pareceu relevante executar nova AF sem a presença destes itens. Interessava sobretudo perceber o que aconteceria aos itens 21 (Não negar rumores falsos feitos acerca de alguém) e 24 (Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho), que compunham o factor 8. Esperava-se que, pelo conteúdo, o item 24 saturasse no factor Desvio dos Objectivos Organizacionais, porque neste saturavam itens cujo conteúdo remetia para baixa dedicação e que o item 24 tivesse um peso importante no factor 1, com componente verbal.

Foi assim, que no seguimento desta primeira AF se realizou uma seguinte recorrendo aos mesmos procedimentos, mas desta vez com a ausência dos itens 16 e 34.

Tal como na primeira análise o KMO (valor de 0, 894) foi bom (Pestana & Gageiro, 2003) para continuar com a análise. Foram retidos nove factores, pelo critério de Kaiser, que explicavam 68,505% da variância.

Os factores foram extraídos pelo método das componentes principais, com rotação varimax.

Tendo por base os princípios adoptados nas AF precedentes, procedeu-se à interpretação da estrutura factorial obtida:

1. Assinalaram-se todos os itens cujo ponto de *cut-off* era superior a .50;
2. Consideraram-se as saturações mais elevadas;
3. Procurou-se uma adequação do conteúdo do item ao conteúdo do factor mesmo nos casos em que os pesos factoriais estavam abaixo do estabelecido.

Na tabela 16 estão ilustradas as saturações de cada item nos respectivos factores, pelo que as mais fortes de cada factor estão representadas a negro.

Tabela 16 – Pesos factoriais dos itens da Escala de Comportamentos Latentes após eliminação dos itens 16 e 34.

Item	Factores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. Desvalorizar o trabalho dos colegas.	,734	,180	,248	,121	-,010	,215	-,038	,077	,169
4. Humilhar alguém em frente de outros.	,669	,114	,392	,064	,224	,080	-,038	-,075	,015
1. Duvidar dos julgamentos que cada um faz.	,645	,128	-,027	,041	,174	-,003	-,001	,082	-,168
9. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores.	,644	,277	,235	,089	,228	,227	,124	,126	,087
11. Falar dos outros nas suas costas.	,640	,286	,313	,038	-,020	,061	,022	,287	,271
37. Tecer comentários maldosos em relação a alguém.	,638	,167	,350	,382	-,067	,127	-,067	,232	,093
39. Chamar outros de incompetentes.	,606	,169	,495	,329	,121	-,015	,159	,011	-,059
40. Interferir ou bloquear o trabalho dos outros.	,595	,156	,348	,250	,089	,175	,227	,082	-,034
2. Fazer troça de alguém no local de trabalho.	,585	,378	,012	,063	-,165	,185	,058	,111	-,077
10. Relembrar repetidamente erros e os lapsos cometidos por alguém.	,572	,033	,065	-,165	,399	,058	,385	-,049	,024
30. Espalhar boatos sobre alguém.	,560	,202	,428	,243	,067	,054	,079	,330	,209
43. Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam.	,560	,256	,223	,287	,190	,244	,072	-,139	,073
19. Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém.	,556	,029	,356	,278	,105	,236	,283	,149	-,068
15. Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s).	,556	,162	,022	,146	,026	,073	,214	,523	,312
25. Fazer comentários étnicos, religiosos ou raciais.	,515	,151	-,046	,262	-,222	,125	,282	-,068	,158
45. Não transmitir informação necessária a alguém.	,454	,380	,246	,308	-,004	,197	,197	,082	,190
51. Interromper as pessoas enquanto elas se expressam.	,435	,126	,354	,404	,139	,284	,242	-,091	-,098
57. Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego.	,402	,212	,132	,249	,324	,058	,164	,156	-,281
47. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho.	,112	,801	,006	,012	,056	,060	,055	,163	-,051
42. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido.	,183	,792	,066	,120	-,010	,126	,068	,170	,016
46. Passar demasiado tempo a fantasiar ou “sonhar acordado” em vez de trabalhar.	,174	,764	,179	,166	,187	-,067	,103	-,015	-,020
7. Colocar pouco esforço no trabalho realizado.	,339	,656	,202	-,050	,098	,277	-,042	-,021	,001
60. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável.	,230	,562	,111	,254	,509	,077	-,058	-,023	,038
36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes.	,192	,183	,789	,063	,050	,037	,005	-,039	,241
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito.	,163	,095	,654	,120	-,010	,277	,179	,131	,018
32. Tratar alguém como incompetente.	,450	,059	,635	,285	,163	,024	,194	,130	-,092
38. Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente.	,408	-,042	,573	,327	,232	,082	,137	,289	,031

Tabela 16 – Continuação

Item	Factores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
55. Revirar os olhos a alguém.	,185	,101	,164	,703	,003	-,073	,123	,152	,147
31. Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis.	,030	,114	,177	,682	,010	,253	,237	,074	-,087
52. Dar a alguém o “tratamento do silêncio”.	,471	,067	,158	,571	,164	,037	-,047	-,013	,123
28. Ignorar alguém ou as suas contribuições.	,437	,113	,263	,570	,169	,239	,058	-,005	,055
29. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra.	,049	,269	-,082	,448	,344	,099	-,005	,051	,198
24. Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho.	,077	,237	,193	,036	,624	,219	,023	,402	,159
56. Chegar atrasado ao trabalho sem informar.	,207	,462	,099	,218	,562	-,003	,059	-,050	,249
35. Excessiva monitorização do trabalho.	,084	-,135	,066	,475	,492	,140	,403	,036	,188
54. Não defender os planos de um colega junto de outros.	,410	,072	,144	,143	,082	,660	-,034	,204	,109
48. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências.	,175	,135	,417	,203	,210	,643	,067	,083	-,111
50. Negar-se a seguir instruções da chefia.	,224	,446	-,010	,096	,029	,597	,086	,131	,252
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva.	,057	,085	,074	,312	,097	-,061	,781	,137	,133
33. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir.	,202	,131	,444	,032	-,031	,130	,661	-,016	-,085
21. Não negar os rumores falsos feitos acerca de alguém.	,126	,197	,131	,109	,103	,187	,048	,741	-,174
5. Não responder a chamadas telefónicas ou memorandos.	,064	-,019	,146	,206	,261	,097	,085	-,064	,741

Nota: destacam-se a negrito os pesos factoriais mais relevantes para a compreensão do conteúdo de cada factor.

No momento de denominar cada um dos nove factores obtidos, uma análise ao conteúdo dos itens descritos na tabela 16 permitiu interpretar sete dos factores retidos:

- I. Factor1_ Agressão verbal: comparativamente ao acontecido na análise precedente, este factor remete para comportamentos verbais não explícitos postos em prática para ferir o outro. Os itens que na primeira análise estavam enquadrados no factor4 (Justiça) pertencem agora ao factor1. Os itens 10, 57, e 43 apresentam de facto, um conteúdo com uma forte componente verbal.
- II. Factor2_ Desvio dos objectivos organizacionais: O item 50 (Negar-se a seguir as instruções da chefia), que, na primeira análise, tinha um peso nesta dimensão, passou a saturar no factor 6, denominado Ausência de Credibilidade, o que pelo conteúdo acaba por melhor se adequar e enquadrar;
- III. Factor3_ Posição de superioridade: de forma idêntica ao que sucedeu no factor 2, nesta dimensão existiu um item que deixou de ter um contributo relevante. Esse item foi o 39 (Chamar outros de incompetentes), que agora passa a enquadrar-se no factor 1, com componente verbal;
- IV. Factor4_ Não interacção: com esta AF, verificou-se que dois itens novos passaram a saturar nesta dimensão. São os itens 28 (Ignorar alguém ou as suas contribuições) e 31 (Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis);
- V. Factor5_ Atrasos: esta dimensão surge da interpretação desta nova AF realizada e realça os comportamentos que são postos em prática para atrasar e obstruir os objectivos de outros. O item 24 (Chegar atrasado a reuniões promovidas no local de trabalho) acabou por não saturar na dimensão Desvio do Objectivos Organizacionais como se esperava inicialmente, saturando nesta nova dimensão. Em termos de conteúdo consegue adequar-se aos restantes itens com peso no factor Atrasos. O item 35 (Excessiva monitorização do trabalho) apresenta a sua maior contribuição nesta dimensão. No entanto, apresenta tripla saturação nos factores 4, 5 e 7 e o seu conteúdo não se adapta ao dos outros dois itens que compõem a dimensão Atrasos, parecendo mais relacionada com a dimensão Não Interacção ou com a dimensão Excesso de Carga;
- VI. Factor6_ Ausência de credibilidade: são acções levadas a cabo pelo agressor para ferir a vítima fazendo-lhe acreditar que não possui competências para o cargo que ocupa, não defendendo os seus planos e ideias ou negando-se a seguir as suas instruções (e.g. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências);

- VII. Factor7_ Excesso de carga: os dois itens que saturam nesta dimensão convergem em termos de conteúdo e já haviam ambos saturado no mesmo factor na AF anteriormente levada a cabo;
- VIII. Factor 8_ É composto pelo item 21 (Não negar rumores falsos acerca de alguém). Este era um item, cujo conteúdo, na AF precedente, não estava adequado ao item 24 (Chegar atrasado a reuniões promovidas no local de trabalho). Na presente AF o item 24 passou a saturar na dimensão Atrasos, mas o item 21, contrariamente ao esperado, figurou sozinho no factor 8, e não saturou no factor 1 com componente verbal. Talvez tenha acontecido porque realça o comportamento de não falar e aí a componente verbal está ausente.
- IX. Factor9_É composto pelo item 5 (Não responder a chamadas telefónicas ou memorandos), que inicialmente contribuía para o factor Não interacção.

Um exame crítico à estrutura factorial apresentada na tabela permitiu constatar que:

- O item 5 e o item 21 figuram isolados no factor 9 e no factor 8, respectivamente.
- O item 15 (Discutir informação pessoal confidencial acerca de outro(s)) apresentou uma saturação dupla no factor 8 e no factor 1 – em termos de conteúdo poderia estar bem enquadrado em qualquer um dos factores pois a componente verbal está patente em ambos. No entanto, tem maior peso no primeiro factor.
- O item 35 exibiu saturação tripla nos factores 4, 5 e 6.

Tais considerações levaram a que se efectuasse uma outra AF, na qual os itens 16 e 34 (eliminados anteriormente), o item 5 (isolado num factor), o item 21 (isolado num factor) e o item 35 (com tripla saturação), não estiveram presentes. Optou-se por manter o item 15 para perceber qual o seu comportamento na nova estrutura. Isto aconteceu porque Discutir informação confidencial acerca de alguém (item 15), contrariamente a Não negar rumores (item 21) é um comportamento que apresenta uma componente de verbalização. O agressor discute informação, fala acerca de algo e nesse sentido este seria um comportamento que se esperaria que viesse a saturar num factor onde essa componente verbal fosse manifestada. Já o item 21 remete para o comportamento de não verbalizar; é o preferir não negar; é um comportamento que não parte do agressor, mas sim de alguém que lhe vem falar acerca da vítima – como se ele fosse um agressor indirecto, não sendo de si que parte o comportamento.

Na tentativa de vir a obter-se uma estrutura que não levantasse dúvidas de interpretação, considerou-se oportuno a realização de uma nova AF, recorrendo ao método das componentes principais e rotação varimax.

Tabela 17_ KMO e Teste de Bartlett's

Valor de KMO		0,905
Teste de Esfericidade de Bartlett's	Estatística de Teste	3248,651
	Graus de Liberdade	741
	Sig.	.000

O valor de KMO assinalado na tabela 17 revela-se excelente para prosseguir com a AF. Como é dado a perceber pelo resultado do teste de Bartlett's as variáveis estão significativamente correlacionadas.

Tabela 18 – Factores retidos e percentagem de variância

Factor	Eigenvalue	% Variância Explicada	% Variância Cumulativa
1	15,634	40,088	40,088
2	2,657	6,812	46,900
3	1,873	4,802	51,702
4	1,440	3,693	55,396
5	1,311	3,362	58,758
6	1,256	3,220	61,978
7	1,102	2,824	64,803
8	1,019	2,613	67,416

Na tabela 18 pode verificar-se que foram retidos oito factores interpretáveis, mediante o critério de Kaiser, que apresentam um *eigenvalue* superior a um e explicam, no seu conjunto, 67,416% da variância total. O factor1 é responsável por explicar 40,088% da variância, enquanto o factor8 explica apenas 2,613% da variância total.

O valor das comunalidades apresentado na tabela 19 apresenta-se elevado para todos os itens da Escala de Comportamentos Latentes. A excepção recai sobre os itens 1 e 57, que apesar do valor da comunalidade se aproximar de .50, fica ligeiramente abaixo deste valor, ostentando uma percentagem de variância comum com os restantes itens inferior a 50%. Tais itens podem aparecer pouco associados com os restantes itens do conjunto da escala.

Tabela 19 – Valor das comunalidades

Item	Extracção	Item	Extracção
item_1	,465	item_36	,707
item_2	,590	item_37	,777
item_4	,691	item_38	,730
item_7	,641	item_39	,790
item_9	,694	item_40	,657
item_10	,615	item_42	,712
item_11	,747	item_43	,603
item_13	,725	item_45	,612
item_15	,826	item_46	,734
item_17	,628	item_47	,704
item_19	,678	item_48	,736
item_22	,763	item_50	,675
item_24	,734	item_51	,663
item_25	,511	item_52	,640
item_28	,688	item_54	,706
item_29	,527	item_55	,621
item_30	,787	item_56	,660
item_31	,642	item_57	,447
item_32	,752	item_60	,720
item_33	,692		

À semelhança do procedimento levado a cabo até ao momento para efectuar a interpretação dos factores, consideraram-se também as saturações mais elevadas, atribuindo-se maior importância às que apresentaram um peso igual ou superior a ,50, por explicarem 25% da variância (Hair, Anderson, Tatham & Black 1995). Os itens cujo peso factorial esteve abaixo do ponto de *cut-off* estabelecido foram incluídos no factor onde a sua saturação era maior, desde que se adequasse ao conteúdo desse mesmo factor.

Com o objectivo de facilitar a leitura e interpretação da estrutura factorial obtida decidiu-se apresentar cada um dos factores em separado. Assim sendo, as tabelas seguintes apresentam os itens com maior saturação em cada factor e as respectivas comunalidades.

Tabela 20 – Informação relativa ao Factor Depreciação

Item	Peso Factorial
10. Relembrar repetidamente os erros ou lapsos cometidos por alguém.	,679
1. Duvidar dos julgamentos que cada um faz.	,638
4. Humilhar alguém em frente de outros.	,604
9. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores.	,557
13. Desvalorizar o trabalho dos colegas.	,537
43. Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam.	,509
19. Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém.	,499
40. Interferir ou bloquear o trabalho dos outros.	,492
57. Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego.	,449
2. Fazer troça de alguém no local de trabalho	,407
25. Fazer comentários étnicos, religiosos ou raciais.	,384
Valor de Alpha de Cronbach	,894

Pode verificar-se que saturam no factor1 onze itens. Este factor foi denominado depreciação porque o conteúdo dos itens com maior peso factorial remetem para comportamentos executados pelos colegas ou pelas chefias, que visam criticar, avaliar injustamente, desvalorizar a performance do colaborador ou duvidar das suas opiniões e contribuições. Os itens 40, 57, 2 e 25 foram os que contribuíram com menor peso para o factor, ficando abaixo do valor de .50. Ainda assim, permaneceram neste factor, pois foi neste que exibiram maior peso e no qual o conteúdo se adaptava. Repare-se que todos estes itens remetem para uma componente verbal da agressão.

O valor da consistência interna para este factor é bom (Hill & Hill, 2000).

Tabela 21 – Informação relativa ao Factor Hostilidade e Intimidação

Item	Peso Factorial
36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes.	,894
38. Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente.	,645
32. Tratar alguém como incompetente.	,663
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações).	,662
39. Chamar outros de incompetentes.	,585
37. Tecer comentários maldosos em relação a alguém.	,455
Valor de Alpha de Cronbach	,878

O factor 2 é constituído por seis itens com pesos factoriais relevantes. Uma análise ao conteúdo dos itens revela comportamentos adversos contra alguém, que passam por pressionar, mostrar alguma superioridade ou poder em relação à vítima, exibindo o estatuto ou tratando-a como incapaz. É de realçar o facto de alguns itens presentes no factor 1 e no factor 2 manifestarem uma componente verbal da agressão, o que significa que a agressão verbal é uma dimensão mais abrangente que pode incluir agressões verbais para depreciar ou para hostilizar e intimidar. O valor de Alpha é bom.

Tabela 22 – Informação relativa ao Factor Desvio dos Objectivos Organizacionais

Item	Peso Factorial
47. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho.	,815
42. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido	,779
46. Passar demasiado tempo a fantasiar ou “sonhar acordado” em vez de trabalhar.	,774
7. Colocar pouco esforço no trabalho realizado.	,648
60. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável.	,592
Valor de Alpha de Cronbach	,853

São cinco os itens que saturam neste factor, exibindo pesos factoriais acima do ponto *cut-off* estipulado. A análise ao conteúdo dos itens permitiu verificar que na sua maioria está presente um tipo de agressão direccionada à organização. Realçam comportamentos que comprovam a baixa dedicação e envolvimento para com o trabalho. Têm implicações directas na produtividade uma vez que os indivíduos procuram trabalhar devagar propositadamente ou não se esforçam para alcançar determinados objectivos.

A consistência interna apresenta-se boa, segundo o que é recomendado (Hill & Hill, 2000).

Tabela 23 – Informação relativa ao Factor Não Interacção

Item	Peso Factorial
55. Revirar os olhos a alguém.	,705
31. Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis.	,642
52. Dar a alguém o “tratamento do silêncio”.	,631
28. Ignorar alguém ou as suas contribuições.	,586
29. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra.	,500
51. Interromper as pessoas enquanto elas se expressam.	,432
45. Não transmitir informação necessária a alguém	,343
Valor de Alpha de Cronbach	,834

Na tabela 22 podem ser vistos os respectivos pesos factoriais dos sete itens que constituem o factor4, denominado Não Interacção. O conteúdo dos itens denota um tipo de agressão mais passivo. Este é um tipo de agressão que aviva o que o agressor não faz para, do mesmo modo, agredir a vítima. O agressor ignora, não atribui importância, evita os encontros com o outro, sabendo que isto o pode fragilizar. O item 45 (Não transmitir informação necessária a alguém) apresentou saturação dupla, no factor 3 e no factor4. A opção por mantê-lo agregado ao factor Não Interacção esteve relacionado com o facto do conteúdo deste item parecer mais associado ao conteúdo dos restantes itens que saturam nesta dimensão 4. De igual modo ao que sucedeu nas dimensões anteriores, para esta dimensão o valor de Alpha é bom (Hill & Hill, 2000).

Tabela 24 – Informação relativa ao Factor Boatos e Mexericos

Item	Peso Factorial
15. Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s).	,762
11. Falar dos outros nas suas costas.	,549
30. Espalhar boatos acerca de alguém.	,502
Valor de Alpha de Cronbach	,814

Na dimensão Boatos e Mexericos apresentada na tabela 23 destacam-se sobretudo comportamentos agressivos verbais, nos quais o agressor procura prejudicar a vítima tentando que esta fique mal vista perante os outros intervenientes do contexto de trabalho. A consistência interna é boa. O item 30 apresentou dupla saturação neste factor e no primeiro. Apenas por uma questão de conteúdo optou-se por mantê-lo integrado neste factor.

Tabela 25 – Informação relativa ao Factor Falta de Credibilidade

Item	Peso Factorial
54. Não defender os planos de um colega junto de outros.	,680
48. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências.	,650
50. Negar-se a seguir as instruções da chefia.	,577
Valor de Alpha de Cronbach	,733

No factor Falta de Credibilidade permaneceram os itens cujo conteúdo destacou comportamentos do agressor que pretendem por em causa o valor e mérito das ideias, competências e instruções dadas por outro. O valor de consistência interna é razoável.

Tabela 26 – Informação relativa ao Factor Excesso de Carga

Item	Peso Factorial
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva.	,778
33. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir.	,619
Valor de Alpha de Cronbach	,614

O factor 7 é constituído por dois itens relacionados com comportamentos desencadeados para atribuir ao outro uma carga de trabalho impossível de gerir. A consistência interna apresenta um valor fraco.

Tabela 27 – Informação relativa ao Factor Atrasos

Item	Peso Factorial
24. Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho.	,734
56. Chegar atrasado ao trabalho sem informar.	,501
Valor de Alpha de Cronbach	,621

Ao último factor, representado por dois itens, atribui-se a designação de Atrasos. Isto aconteceu porque o conteúdo dos itens com saturações significativas destaca, precisamente

esse tipo de comportamento, como uma forma de agressão para com a organização ou para com os colegas.

A consistência interna dos itens é, à semelhança com o que aconteceu na dimensão, 7, fraca.

O valor da consistência interna efectuada por dimensão foi boa para as dimensões Depreciação, Hostilidade e Intimidação, Desvio dos Objectivos Organizacionais, Não Interacção e Boatos e Mexericos. Já para a dimensão Falta de Credibilidade o valor da consistência interna apresentou-se razoável, enquanto que para as dimensões Excesso de Carga e Atrasos foi relativamente fraca. Informações relativas ao possível contributo que a exclusão de determinado item poderia acarretar para o aumento do valor de alpha podem ser observadas no anexo3. Os dados relativos a estas informações não foram contemplados no corpo do texto, uma vez que para qualquer uma das dimensões apresentadas o valor de alpha não sofreria aumentos considerados significativos caso fosse ponderada a eliminação de qualquer dos itens que as compunham.

DISCUSSÃO

O presente trabalho foi levado a cabo com o objectivo geral de sistematizar, organizar e demarcar o conhecimento acerca da agressão em contexto de trabalho.

Num primeiro momento, procurou-se uma definição mais abrangente e integradora do conteúdo relacionado com a agressão, mediante a realização de uma síntese da literatura acerca da natureza, antecedentes e consequentes do comportamento agressivo no meio laboral. Como tal, o primeiro objectivo foi a própria revisão de literatura. Esta síntese viria a possibilitar, num segundo momento, responder a um outro objectivo desta investigação: estudar a dimensionalidade do constructo. Organizada a informação relativa aos estudos realizados nesta área, foi possível identificar um leque de dimensões teóricas e proceder à sua estruturação. Como tal, este foi um estudo de validade de conteúdo (síntese da literatura) e de validade de constructo (procura de dimensões relevantes).

O primeiro objectivo proposto foi levar a cabo uma revisão e síntese da literatura relativa aos conceitos, à natureza, aos antecedentes e consequentes da agressão em contexto laboral. O resultado final da síntese efectuada demonstrou a existência de uma enorme fragmentação do conhecimento teórico relativo aos conceitos e terminologias adoptadas, o que, de alguma forma, permitiu tornar evidente a falta de consenso existente acerca do modo como definir clara e objectivamente agressão em contexto de trabalho. Por

outro lado, foi possível identificar um conjunto de dimensões do conceito de agressão e ilustrar a sua multidimensionalidade.

No que diz respeito aos conceitos que surgem associados à agressão encontrados na literatura, ficou espelhada uma enorme multiplicidade. É precisamente neste sentido, que aparecem os conceitos de comportamentos desviantes (Bennett & Robinson, 2000), comportamentos pouco cívicos (Andersson & Pearson, 1999), comportamentos disfuncionais (Griffin et al., 1998), bullying (Yildiz, 2007), mobbing (Einarsen & Hauge, 2006), violência (Schat & Kelloway, 2003) e agressão (Baron e Neuman, 1996,1998), para mencionar a agressão em contexto de trabalho. A opção de utilizar um ou outro conceito depende da perspectiva de cada investigador. Também se verificou que não existe consenso acerca da melhor forma de definir cada um destes conceitos, sendo esta uma questão séria, sobretudo no caso dos conceitos de bullying e mobbing e nos conceitos de agressão e violência.

No caso dos conceitos de bullying e mobbing existe uma preocupação por parte dos investigadores em defini-los tendo por base o tipo de comportamentos (físico ou psicológico) implicados, mas, na maioria das vezes, acabam por referir indiscriminadamente as duas designações. Tem sido feita menção à duração e frequência da exposição ao comportamento agressivo, mais associada ao termo mobbing e menção ao diferencial de poder, associado a ambas as designações.

À semelhança do que aconteceu para os conceitos de bullying e mobbing, também para os conceitos de violência e agressão ficou patente uma preocupação por parte dos investigadores, em defini-los relativamente à natureza dos comportamentos implicados (física ou psicológica). No seguimento desta tendência em definir agressão e violência partindo do tipo de comportamento agressivo, emergiram novas designações, a saber: agressão dissimulada, violência psicológica, ou simplesmente agressão, para os casos em que os comportamentos são do foro da hostilidade ou manipulação, e, contrariamente, as nomenclaturas de violência, agressão aberta ou violência física, se os comportamentos executados são de ordem física.

Por oposição, tais preocupações parecem não surgir no caso dos conceitos de comportamentos desviantes, comportamentos pouco cívicos, comportamentos disfuncionais ou dos comportamentos anti-sociais. Não obstante o facto de serem conceitos mais abrangentes, aparecem definidos de forma mais clara e consensual, destacando-se, por um lado, as dimensões interpessoal e organizacional, e, por outro, a intencionalidade destes actos.

Houve também o cuidado em rever e organizar a literatura referente aos antecedentes e consequentes da agressão em contexto de trabalho.

Muita da investigação que procura perceber que causas estão por detrás da agressão no trabalho foca três categorias de preditores: antecedentes pessoais ou individuais, antecedentes organizacionais ou situacionais e antecedentes sociais ou interpessoais. Os antecedentes pessoais remetem para variáveis de personalidade (e.g. tipo de personalidade), variáveis demográficas (e.g. género) e reacções emocionais (e.g. estados internos) que caracterizam os intervenientes do processo de agressão. No entanto, tem sido defendido que a melhor forma de compreender as razões que levam alguém a envolver-se num comportamento agressivo, deve integrar esta categoria de factores com os factores sociais e organizacionais (Baron & Neuman, 1998; Douglas & Martinko, 2001; LeBlanc & Barling, 2004). Deste modo, têm crescido os estudos relativos a variáveis sociais que possam estar na origem da agressão (e.g. injustiça, liderança), como também, os estudos de características e circunstâncias organizacionais que podem despoletar os comportamentos agressivos (e.g. despedimentos, cultura organizacional).

Procurou sistematizar-se ainda, a forma como têm vindo a ser abordados e explorados os tópicos respeitantes às consequências dos comportamentos agressivos no meio laboral. As consequências e resultados da agressão têm sido analisados quanto ao alvo (LeBlanc & Kelloway, 2002; Leymann, 1996; Rogers & Kelloway, 1997; Schat e Kelloway, 2003), quanto ao tipo (Rutter & Hine, 2005), quanto ao grau de severidade (ver e.g. Robinson & Greenberg, 1998) ou quanto aos efeitos (Cortina et al., 2001; Yildiz, 2007) que acarretam.

O segundo grande objectivo deste trabalho era tornar evidente a multidimensionalidade do conceito e estudar a sua dimensionalidade, procurando uma estrutura abrangente e integradora que identificasse as múltiplas facetas do conceito de agressão.

Num primeiro momento, a análise exploratória realizada sugeriu que os comportamentos agressivos manifestos são percebidos como sendo menos frequentes nos contextos de trabalho, que os comportamentos latentes. Tal descoberta confirma os resultados obtidos noutras investigações empíricas realizadas, nas quais se destacou a maior frequência de agressão dissimulada relativamente à agressão aberta (Baron et al., 1999; Baron & Neuman, 1998; Bjorkqvist et al., 1994, Greenberg & Barling, 1999; Rutter & Hine, 2005). Foi precisamente esta conclusão que esteve na génese do conceito de rácio perigo-efeito trazida por Bjorkqvist et al. (1994b) para designar a tendência do agressor em maximizar os danos para a vítima e minimizá-los para si, procurando ocultar a sua identidade e proteger-se de futuros ataques. Concomitantemente, a análise exploratória dos dados possibilitou verificar que a variabilidade de resposta foi maior para o caso dos comportamentos latentes. Isto sugere que o facto de nos comportamentos latentes a intenção não ser explícita e clara, pode tornar menos consensual e objectiva a identificação deste tipo de comportamentos por parte do agredido. Espancar alguém, ataques com arma

ou ameaças de violência física são comportamentos agressivos claros que não trazem dúvidas acerca da intenção e da forma como são definidos.

Posteriormente, foram encontradas quatro componentes para a agressão manifesta e oito componentes para a agressão latente.

Em primeiro lugar o enquadramento teórico produzido ajudou, não apenas, a ilustrar a multiplicidade de conceitos que remetem para a agressão e a falta de consenso presente, como também, mostrou a existência de um conjunto enorme de dimensões para o conceito. Enquanto que Bjorkqvist et al. (1994b) defendem a bi-dimensionalidade da agressão (aberta vs. dissimulada), Baron et al. (1999) entendem-na como tri-dimensional (hostilidade, obstrução, agressão aberta). O conceito de bullying apareceu como multidimensional para Lee e Brotheridge (2006), com as componentes depreciação verbal, abuso emocional e outras. Já o constructo de comportamentos pouco cívicos emergiu como unidimensional (Cortina et al., 2001) mas depressa se encontraram as dimensões hostilidade, boatos, invasão de privacidade e exclusividade para o definir (Martin & Hine, 2005).

Uma vez tornada evidente a multidimensionalidade da agressão em contexto de trabalho, construiu-se o Questionário de Comportamentos Agressivos através do qual se viria a estudar e evidenciar a multidimensionalidade do constructo. O questionário foi o resultado dos vários instrumentos presentes na literatura. Procurou-se uma amostra de itens representativa dos eventos tidos como agressão que ocorrem no local de trabalho, agregando, desse modo, acontecimentos descritos para os vários conceitos que na literatura surgiram associados à agressão no seio organizacional. Muitos itens derivaram das pesquisas de Baron e Neuman (1998) e itens adicionais foram adaptados de trabalhos relativos ao bullying, mobbing e comportamentos pouco cívicos em contexto de trabalho.

Com base no modelo tri-factorial de agressão (Neuman & Baron, 1998) e no modelo de agressão proposto por Bjorkqvist et al. (1994) consideraram-se duas grandes dimensões, que viriam a constituir as duas escalas: a escala de comportamentos latentes e a escala de comportamentos manifestos. Na Escala de Comportamentos Latentes estavam incluídos todos os itens que remetiam para comportamentos encobertos e dissimulados nos quais há uma tentativa por parte do agressor em ocultar a sua identidade, pelo que não é fácil identificar o perpetrador. São comportamentos que deixam dúvidas relativamente às verdadeiras intenções. Na escala de comportamentos manifestos constaram todos os itens que destacam os comportamentos praticados por quem procura prejudicar o alvo sem se preocupar em ocultar a sua verdadeira identidade, não deixando na vítima dúvidas acerca da intenção em danificar ou ferir, pelo que esta fica claramente ciente que lhe querem lesar.

Como demonstraram os resultados obtidos, o objectivo de estudar a multidimensionalidade da variável agressão em contexto de trabalho foi cumprido.

No que diz respeito à dimensionalidade da Escala de Comportamentos Manifestos foram encontradas mais duas dimensões que as previstas inicialmente. Na agressão manifesta destacam-se, desta forma, quatro dimensões, a saber:

- **Violência Verbal:** são comportamentos directos, nos quais a intenção em agredir é clara e objectiva, procurando o agressor lesar a vítima através das palavras. Podem dizer algo ofensivo a alguém, podem praguejar contra alguém, ou elevar a voz enquanto falam.
- **Elementos do Contexto:** designam acções postas em prática nas quais o agressor não deixa dúvidas acerca da intenção em prejudicar o outro, recusando-se a fornecer equipamentos e materiais, desarrumando o local de trabalho para obstruir e dificultar o desempenho do outro.
- **Violência Física:** quando nos comportamentos agressivos existe um envolvimento físico directo, fala-se em violência física. O agressor pode recorrer a ameaças de agressão, ataques físicos ou ataques com arma, que não deixam dúvidas à vítima acerca da intenção.
- **Roubo e Invasão de Propriedade:** comportamentos agressivos nos quais é visível a intenção em destruir, roubar ou invadir os bens e pertences da vítima, sem que seja dada autorização pelo proprietário para que tal aconteça.

Baron e Neuman (1998) concluíram que a componente que denominaram de agressão aberta envolvia formas abertas, físicas, directas e activas de agressão. Buss (1961, citado por Baron & Neuman, 1998) entende que um comportamento é directo quando o agressor age e enfrenta directamente o alvo e define um comportamento indirecto como aquele no qual o agressor tenta agir sob pertences ou propriedades da vítima para a prejudicar, mas não directamente sobre ela. Os resultados alcançados demonstram que contrariamente ao defendido podem existir dimensões nas manifestações abertas de agressão que focam uma componente indirecta deste tipo de agressão. É o caso da dimensão Elementos do Contexto e da dimensão Roubo e Invasão de Propriedade, definidas como comportamentos agressivos manifestos nos quais o agressor age sobre os pertences da própria vítima (e.g. Roubo) ou sobre os pertences de que ela possa vir a necessitar (e.g. Recusar-se a fornecer equipamentos), para a prejudicar e lesar. Contrariamente ao que sucede com as dimensões Roubo e Elementos do Contexto, o conteúdo das dimensões Violência Verbal e Violência Física evidencia comportamentos directos, nos quais o agressor fica num frente a frente com a vítima, agindo directa e claramente sobre ela para a prejudicar ou lesar.

O roubo tem sido encarado, tal como os homicídios, a agressão física e os ataques com arma, um tipo mais extremo de agressão em contexto de trabalho (Tobin,

2001; Schat & Kelloway, 2003), enquadrado em formas de agressão aberta, dirigida ao alvo (Baron & Neuman, 1998). No entanto, quando se pensa em roubo cometido por um colega do próprio local de trabalho, talvez se espere que esse colega não queira que a sua identidade seja revelada, e, nesse sentido, o roubo poderia ser uma forma de agressão mais encoberta e latente. O agressor pode pensar que ao agir sobre os pertences da vítima consegue maximizar os prejuízos para ela e, simultaneamente esconde a sua identidade poupando-se a futuros ataques retaliatórios.

De acordo com Buss (1961, citado por Baron & Neuman, 1998) a distinção entre violência verbal e física faz todo o sentido, uma vez que a primeira designa os esforços para ofender, prejudicar e lesar alguém mediante palavras, enquanto que a segunda envolve acções abertas e objectivas para ameaçar e causar danos na vítima. Também nos trabalhos de Keashly (1998, citado por Einarsen, 1999) e Baron e Neuman (1998) está visível a preocupação em diferenciar estes dois tipos de violência. As presentes descobertas vão ao encontro desta tendência em distinguir um tipo de violência de outro, pois foram encontradas duas dimensões cujo conteúdo destaca estas duas componentes da agressão manifesta: a violência verbal e a violência física.

Na Escala de Comportamentos Latentes foram encontradas mais dimensões do que as previstas num primeiro momento. Assim sendo, na agressão latente têm um papel importante todos os comportamentos relativos às seguintes dimensões identificadas:

- Depreciação: esta é uma dimensão que destaca as críticas persistentes ao esforço de alguém e as dúvidas em relação ao esforço e contributo de alguém. São comportamentos executados pelos colegas ou chefias que deixam dúvidas ao alvo acerca das verdadeiras intenções, e visam humilhá-lo e desvalorizá-lo. Passam também por avaliar de forma injusta e relembrar os erros de alguém sistematicamente, com o objectivo de o inferiorizar e depreciar.
- Hostilidade e Intimidação: são acções de natureza verbal ou simbólica nas quais se procura pressionar ou dificultar o trabalho de alguém. O agressor pode pressionar, demonstrar superioridade ou poder em relação à vítima, exibindo o estatuto e tratando-a como incompetente.
- Desvio dos Objectivos Organizacionais: são comportamentos que contrariam o que deve ser feito no horário de trabalho e desviam o indivíduo da sua rotina laboral. Comprovam baixa dedicação, motivação e envolvimento para com o trabalho a realizar. O colaborador abrandando intencionalmente o ritmo de trabalho, coloca pouco esforço no seu desempenho e passa demasiado tempo sem cumprir as suas tarefas,

porque faz pausas adicionais e mais longas do que o que é permitido ou porque no momento de trabalho distrai-se com aspectos irrelevantes.

- Não interação: agredir alguém não interagindo com ela significa que o agressor procura ignorar, evitar encontrar-se ou responder ao alvo, para que este se sinta insignificante. O agressor não atribui importância ao alvo sabendo que isso o pode fragilizar.
- Boatos e Mexericos: são acções verbais que implicam especular acerca da vida de alguém ou discutir informação confidencial relativa a outros. O agressor procura prejudicar a vítima tentando que esta fique mal vista perante os outros intervenientes do contexto de trabalho. Para isso, fala mal da vítima nas suas costas e espalha boatos acerca dela.
- Falta de Credibilidade: são comportamentos agressivos, nos quais o agressor pretende colocar em causa o valor e mérito das ideias, planos, competências e instruções dadas por alguém (chefia ou colega).
- Excesso de Carga: é um tipo de agressão que ocorre dentro do local de trabalho no sentido descendente, i.e., das chefias para os colaboradores sob a forma de cargas de trabalho impossíveis de gerir ou tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis e difíceis de cumprir.
- Atrasos: quando alguém procura agredir outro chegando atrasado a reuniões que são promovidas por si, porque pretende interromper a reunião com a sua chegada ou demonstrar que a reunião não era relevante. Pode ainda acontecer que o colaborador pretenda agredir a própria organização, chegando atrasado ao seu posto, por saber que isso vai comprometer a rotina da empresa.

A dimensão obstrução, contrariamente ao esperado, acabou por não se revelar na estrutura factorial encontrada, mas emergiram outras dimensões que não têm sido abordadas directamente pela investigação: Falta de Credibilidade, Atrasos e Não Interação.

Um comportamento agressivo de obstrução coloca a tónica nas acções que visam impedir o alvo de realizar o seu trabalho, atingir os seus objectivos e executar as suas tarefas de forma correcta (Baron et al., 1999; Baron & Neuman, 1998). Esta foi uma dimensão da agressão latente que não se destacou após o trabalho de interpretação da estrutura factorial. Baron et al. (1999) no seguimento dos trabalhos que haviam desenvolvido, sugeriram que esta dimensão podia encerrar comportamentos dissimulados, mas também, comportamentos mais abertos. De facto, alguns itens da Escala de Comportamento Manifestos (e.g. Destruir email's ou mensagens necessárias a outra pessoa; Desarrumar o local de trabalho ou Consumir desnecessariamente recursos necessários ao trabalho de outro), transparecem formas de dificultar a performance de

alguém no seu trabalho. Depois, existe uma série de comportamentos agressivos, inseridos em diversas dimensões da agressão latente, que podem realçar o comportamento de obstrução, demonstrando que as pessoas associaram esta forma de agressão a outras (e.g. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes – inserido na dimensão Hostilidade e Intimidação; Negar-se a seguir as instruções da chefia – inserido na dimensão Falta de Credibilidade).

Mais uma vez a componente verbal da agressão, que tem sido destacada por inúmeros teóricos e investigadores, surge nas dimensões Depreciação, Hostilidade e Intimidação e Boatos e Mexericos. Estas dimensões, apesar de remetem para comportamentos agressivos distintos, destacam, na sua maioria, acções nas quais o perpetrador recorre à verbalização para criticar, hostilizar, intimidar, desvalorizar ou especular (e.g. Relembrar repetidamente erros ou lapsos cometidos por alguém ou Chamar outros de incompetentes). Leymann (1996) quando descreveu as actividades de mobbing, referiu que existem comportamentos agressivos que têm efeitos nas possibilidades da vítima manter a sua reputação social. Tal é o caso dos comportamentos agressivos verbais inseridos na dimensão Boatos e Mexericos. O mesmo autor mencionou que existem comportamentos que dificultam as possibilidades para que o agredido mantenha um contacto social, o que parece remeter para alguns dos comportamentos integrados na dimensão Não Interação (e.g. Ignorar alguém ou Revirar os olhos).

Os autores chamaram a atenção para o diferencial de poder ou para desigualdades de força nos conflitos puderem contribuir para a agressão (Craig & Pepler, 2007; Einarsen & Skogstad 1996; Zapf, 1999) e para a vitimização (Aquino & Lamertz, 2004). Questões relativas ao poder, justiça, estatuto ou superioridade estão associadas sobretudo, com as dimensões Depreciação e Hostilidade e Intimidação, pois o conteúdo de alguns itens assim o demonstrou (e.g. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores, Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente, ou Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém). Só alguém que se perceba a si mesmo como tendo mais poder e estatuto que outro, é que pode pôr em prática comportamentos do género descrito nas duas dimensões, com vista a prejudicá-lo.

No entanto, as questões relativas ao poder (mesmo que percebido) emergem em todas as manifestações de agressão e ultrapassam a hierarquia organizacional. Andersson e Pearson (1999), consideraram que a agressão pode ocorrer em toda a estrutura hierárquica da organização. Enquanto que a dimensão Excesso de Carga foca comportamentos agressivos na forma descendente, a dimensão Desvio dos Objectivos Organizacionais focaliza a agressão na forma ascendente, i.e., dos colaboradores para as chefias ou para a organização em geral. Este sentido ascendente da agressão pode começar a fluir se os colaboradores considerarem que, de alguma forma, têm poder para lesar as chefias ou as organizações (e.g. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho). E mesmo outros

comportamentos considerados agressivos, incluídos noutras dimensões, avivam a agressão que pode fluir no sentido ascendente (e.g. Negar-se a seguir as instruções da chefia, Chegar atrasado ao trabalho sem informar, Duvidar dos julgamentos que cada um faz ou Espalhar boatos acerca de alguém). No que concerne à dimensão denominada de Atrasos, pode verificar-se que destaca também comportamentos que podem ser dirigidos à organização. Griffin et al. (1998) categorizaram o absentismo impróprio e o *tardiness* como comportamentos disfuncionais dirigidos para a organização. Para os autores quando determinados colaboradores chegam atrasados ao trabalho simplesmente porque não querem sair da cama mais cedo, estão a contribuir para que a organização tenha perdas de produtividade e percas ao nível financeiro.

Tal como aconteceu para a Escala de Comportamentos Manifestos, também para os comportamentos latentes a distinção dos actos agressivos mediante três dicotomias proposta por Buss (1961, citado por Baron & Neuman, 1998) foi uma mais valia para interpretar e discutir os resultados. Verificou-se que as dimensões Não Interacção e Desvio dos Objectivos Organizacionais incluem comportamentos que são mais passivos que todos os outros inseridos nas restantes dimensões da agressão latente. O instigador prefere não confrontar-se com o outro, sabendo que isso o poderá fragilizar ou diminuir. Esta passividade está também presente na agressão relacionada com o não cumprimento dos objectivos organizacionais, porque o agressor deixa de “fazer o que deve” sabendo que desse modo prejudica a produtividade e o rendimento da organização onde trabalha.

Os resultados sugerem que, as componentes organizacional e interpessoal da agressão em contexto de trabalho (Bennett & Robinson, 2000; Griffin et al., 1998; Hershcovis et al., 2007), estão presentes nas dimensões identificadas. Isto acontece mais claramente no caso dos comportamentos agressivos latentes, onde existem dimensões que destacam a agressão dirigida para os indivíduos (e.g. Depreciação) e para a organização (e.g. Desvio dos Objectivos Organizacionais). No caso dos comportamentos manifestos, todas as dimensões encontradas destacam formas de agressão dirigidas aos indivíduos. Apenas existe um comportamento descrito (e.g. Falar de informação confidencial sobre a organização a terceiros) onde a componente organizacional da agressão aparece manifestada. O agressor pode agir indirectamente sobre os equipamentos da empresa para prejudicar o alvo, e desta forma a própria organização acaba por, em última análise, sair prejudicada. Ainda assim, parece que, apenas no caso dos comportamentos latentes faz sentido distinguir objectivamente a agressão quanto ao alvo.

Questões relacionadas com o estatuto e o diferencial de poder (Baron e Neuman, 1998; Craig e Pepler, 2007; Einarsen & Hauge, 2006) também figuram nas dimensões reconhecidas. Claramente existem facetas da agressão em contexto de trabalho que podem ser mais passivas e indirectas, transparecendo, deste modo, que o agressor não tem

necessariamente que agredir directamente a vítima e pode, por exemplo, ao negar-se interagir com ela, fragilizá-la e magoá-la da mesma forma que se a agredisse verbalmente. De realçar está o facto de comportamentos agressivos indirectos apenas aparecerem descritos no caso dos comportamentos manifestos.

CONCLUSÃO

O trabalho realizado no momento da revisão e análise da literatura possibilitou, por um lado, organizar e sistematizar a fragmentação do conhecimento relativo ao tema da agressão em contexto laboral e, por outro, permitiu tornar evidente a multidimensionalidade do constructo. Além de serem utilizadas diferentes nomenclaturas para aludir ao comportamento agressivo que tem lugar no seio organizacional, não existe uma definição clara e consensual do conceito de agressão.

Como também foi visto, no momento da organização da literatura, a agressão é um processo multi-causal que acarreta numerosas consequências para os elementos implicados. Apesar dos investigadores terem proposto diferentes perspectivas para estudar e perceber a agressão, uma abordagem que tenha em conta tanto factores individuais como factores organizacionais e situacionais permitirá obter informação mais coerente.

Quanto às dimensões encontradas, estas permitiram um conhecimento abrangente e, simultaneamente integrador, acerca do tema. Uma definição abrangente de agressão tem, necessariamente, que considerar as suas manifestações latentes e manifestas. Nos comportamentos agressivos manifestos destacaram-se as seguintes dimensões Violência Física, Elementos do Contexto, Violência Verbal e Roubo e Invasão de Propriedade. Os comportamentos agressivos latentes apresentam maior número de manifestações: Depreciação, Hostilidade e Intimidação, Desvio dos Objectivos Organizacionais, Não Interacção, Boatos e Mexericos, Falta de Credibilidade, Excesso de Carga e Atrasos.

O presente trabalho pode ter trazido uma série de implicações que serão discutidas sob o ponto de vista teórico, metodológico e prático. Tais implicações podem, de certo modo, contribuir para validar as necessidades de pesquisa futura e desenvolver novos projectos de investigação na área do conhecimento relativa à agressão no contexto de trabalho.

Implicações Teóricas

Com a revisão efectuada à literatura específica sobre o tema agressão em contexto de trabalho, foi cumprido o principal objectivo de organizar e sistematizar o conhecimento

relativo a esse constructo. No entanto, ficou aguçado o interesse para um conhecimento mais profundo em áreas distintas.

Em 1995, a OSHA propôs uma tipologia de agressão baseada no tipo de relação existente entre o perpetrador e a vítima que considerou quatro tipos de agressão: a criminal, cometida por alguém que não tem uma relação com a organização; a cliente, que destaca a agressão cometida por aqueles que usufruem dos serviços da organização; a colaborador conduzida por um membro interno da empresa, e a violência doméstica, cometida por quem tem uma relação legítima com a vítima e vem ao seu local de trabalho para a agredir. Não obstante esta multiplicidade de abordagens, no presente trabalho, tal como tem acontecido em muitos outros trabalhos realizados acerca deste tema (Baron & Neuman, 1998; Cortina et al., 2001; Greenberg & Barling, 1999; Rogers & Kelloway, 1997; Zapf, 1999), focou-se a agressão que tem lugar no interior dos locais de trabalho, entre colaboradores (agressão tipo III). Quando se fala em violência, entendida como uma forma de agressão aberta e mais extrema (OSHA, 2002; Tobin, 2001), os autores consideram que surge mais frequentemente de elementos externos à organização (Matchulat, 2007). Já as agressões mais subtis ou dissimuladas surgem associadas a fontes oriundas do interior da organização. LeBlanc e Kelloway (2002) contrariaram esta tendência e consideram que, tanto a agressão, como a violência podem ter origens internas ou externas. No entanto, mais investigação deve ser conduzida no sentido de compreender que componentes da agressão manifesta e latente aparecem mais associados à agressão vinda de fontes com diferentes relações com a vítima e com a própria organização.

Bjorkqvist et al. (1994) mencionaram o aumento da probabilidade de retaliação como uma das razões que justificam o rácio perigo-efeito. A probabilidade de retaliação tem sido, também, abordada sob as designações de espiral de agressão (Andersson & Pearson, 1999) ou contra-agressão (Lee & Brotheridge, 2006). A investigação demonstrou, por exemplo, que os mecanismos de injustiça podem conduzir à agressão contra o supervisor (Baron et al., 1999; Greenberg & Barling, 1999), o que significa que quando a agressão é deste tipo pode instalar-se uma espiral de agressão. No entanto, ainda não está muito explorado pela pesquisa que tipo, que frequência e que formas de agressão são conduzidas numa situação de contra ataque, i.e., com que manifestações comportamentais, o agredido passa a reagir ao agressor. Paralelamente, conhecer aspectos relativos ao comportamento retaliatório nos casos de agressão vinda de um elemento externo à organização é um tópico que necessita de maior suporte empírico – perceber como é que os colaboradores reagem.

Sabe-se que a agressão flui em todos os sentidos da estrutura organizacional, ultrapassando a sua hierarquia (Andersson & Pearson, 1999). Os estudos apontam o superior como sendo o agressor, na maioria dos casos (Baron & Neuman, 1998; Einarsen & Skogstad, 1996; Yildiz, 2007). Tem sido também encontrada uma relação entre o tratamento injusto (Baron et al., 1999; Greenberg & Barling, 1999) e a qualidade de liderança

(Hershcovis et al., 2007), e a agressão dirigida à chefia. Os resultados da presente investigação apontam para a existência de dimensões que destacam comportamentos agressivos descendentes (e.g. dimensão depreciação) e comportamentos agressivos ascendente (e.g. dimensão Desvio dos Objectivos Organizacionais). Isto quer dizer que os comportamentos agressivos podem encaminhar-se da chefia para os colaboradores na forma de avaliações injustas ou pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito, mas, pode também dirigir-se dos subordinados para as chefias, sob a forma de boatos ou de não cumprimento de instruções, ou dos colaboradores para a organização em geral, por um abrandamento intencional do ritmo de trabalho. Pode ainda, ocorrer entre colegas de trabalho, quando se ignoram ou interferem no trabalho uns dos outros, e entre os colaboradores e os clientes. Não obstante estas considerações mais pesquisa empírica que suporte o trajecto da agressão na estrutura hierárquica é necessária. Que tipo de comportamento agressivo é dirigido a alvos com diferentes posições na estrutura da organização ou o que leva os colaboradores a agredir um cliente e de que forma o praticam são questões que carecem de maior suporte.

Os antecedentes e os consequentes da agressão em contexto de trabalho apareceram organizados na literatura com base em diferentes categorias. Uma vez que o objectivo deste trabalho era estudar a dimensionalidade do conceito de agressão, acabou por não se considerar as dimensões ou categorias dos antecedentes ou consequentes. No entanto, pela análise da literatura verificou-se que parece ser necessária mais investigação acerca de algumas variáveis (e.g. comprometimento, o estilo de liderança, ou as características do ambiente de trabalho) e acerca de variáveis cujo papel é ambíguo, no sentido em que podem actuar como preditores ou como consequências do comportamento agressivo (e.g. auto-estima ou o stress). Pouco se sabe acerca das consequências positivas da agressão.

Outras questões para explorar estão relacionadas por exemplo, com a violência institucionalizada e reforçada por uma cultura e clima organizacionais tolerantes à agressão (Aquino & Lamertz, 2004), com a violência vicariante (Schat & Kelloway, 2003), que acarreta consequências indirectas para o observador do processo, com as estratégias de *coping* (ver e.g. Yildiz, 2007) empregues para ultrapassar problemas causados pela agressão, ou com os processos de atribuição (Bowling & Beehr, 2006). Mais uma vez questões relativas à cultura e ao sistema de recursos humanos relevam-se importantes por poderem contribuir no número de vítimas e agressores presentes no interior de uma organização, o que condiciona os processos de atribuição e as reacções dos intervenientes.

Implicações metodológicas

A realização deste trabalho leva-nos a reflectir sobre uma série de questões relacionadas com a forma como foi desenvolvido.

A maioria dos estudos sobre agressão realizados tem utilizado medidas de auto-descrição nas quais o respondente se vê explicitamente implicado no acontecimento descrito (Baron et al., 1999; Rutter & Hine, 2005). Sendo a agressão um tópico delicado, o uso deste tipo de instrumentos pode contribuir para a vitimização (Aquino & Lamertz, 2004; Bowling & Beehr, 2006) ou para uma declinação da participação no caso dos indivíduos que não estão interessados (agressores ou vítimas) em revelar que estes comportamentos ocorrem no local onde trabalham (Aquino e Lamertz, 2004; Rutter & Hine, 2005). Isto traduz-se em implicações para a generalização dos resultados, o que obriga os investigadores a replicar os estudos noutros contextos. Por estas razões, houve no estudo realizado, a preocupação em contrariar esta tendência, pela forma impessoal na qual os itens foram formulados. A formulação dos itens transpareceu acontecimentos de agressão que podem ocorrer no ambiente de trabalho, sem que o respondente esteja directamente implicado, o que possibilitou reduzir a influência de processos emocionais (Hoel, Rayner & Cooper, 1999). Também as instruções frisaram que o participante deveria assinalar com que frequência os acontecimentos enumerados ocorreram no seu local de trabalho, mas não necessariamente consigo. A investigação futura no âmbito da agressão em contexto de trabalho deve continuar a demonstrar um especial cuidado em relação a esta questão. Pelas implicações que as medidas baseadas no próprio julgamento podem trazer, tem sido recomendada a utilização de outros métodos e técnicas de recolha, como: os dados de arquivo de ocorrências ou a recolha de informação junto de observadores (Aquino & Lamertz, 2004), as técnicas de resposta encoberta (ver e.g. a *unmatched count technique* proposta por Dalton, Wimbush, & Daily, 1994) ou a convergência de métodos (Robinson & Greenberg, 1998), que se espera virem a ser empregues em futuras iniciativas de investigação. Uma vez que a agressão é um tema com enorme deseabilidade social, o uso destes métodos ou a sua utilização conjunta pode permitir recolher informações de diversos ângulos e, dessa forma, diminuir a subjectividade inerente aos instrumentos de auto descrição.

No momento em que foram analisados os antecedentes da agressão percebeu-se que os factores situacionais ou organizacionais jogam um papel importante no despoletar de comportamentos agressivos, uma vez que podem existir uma série de circunstâncias desencadeantes e características do funcionamento da organização que contribuem para o seu reforço. Baron e Neuman (1998), por exemplo, referem que as mudanças sofridas pelas organizações (e.g. despedimentos, aumento da diversidade da força de trabalho, introdução de novas políticas de acção) criam condições que, ao gerarem um aumento dos níveis de

stress, frustraco e afectos negativos nos indivíduos, concorrem para a ocorrência de agressão no contexto de trabalho. Esta ideia foi reforçada por Bowling e Beehr (2006), pois estes autores acreditavam que os colaboradores expostos a stressores nos seus empregos podem produzir respostas emocionais e comportamentais negativas que encorajam a vitimizaco. Se pensarmos que a maioria das organizaoes não apresenta solicitaoes regulares ao longo do ano (e.g. fecho de contas ou empresas com produtos sazonais), talvez fosse interessante levar a cabo estudos de carácter longitudinal. Poucos estudos deste gnero têm sido realizados (ver e.g. Zapf, 1999) mas podem ser importantes para perceber se aos períodos com picos de actividade correspondem os momentos em que os trabalhadores reportam maiores índices de agressividade no interior da organizao, ou ainda, para averiguar que dimensoes da agressão são reportadas nestes momentos de maior intensidade do ritmo de trabalho. Serão os comportamentos agressivos manifestos, mais abertos e extremos, que surgem com mais frequência e intensidade nos momentos de stress, ou, pelo contrário, o colaborador continua a preferir formas de agressão mais racionais? Baron e Neuman (1998) deram-nos algumas luzes neste sentido quando concluíram que a agressão verbal e a obstruo são dimensoes da agressão mais relacionadas com as mudanças organizacionais e com cortes orçamentais, mas ainda muito há para descobrir relativamente a isto.

Este estudo seguiu uma abordagem quantitativa, o que para o objectivo proposto pareceu satisfatório. No entanto, para conhecer e explorar outras subtilezas e facetas da agressão em contexto de trabalho, estudos de abordagem quantitativa deveriam ser completados com investigaoes de abordagem qualitativa (ver e.g. Leymann, 1996), como utilizao de estudos de caso, entrevistas ou dinâmicas de grupo. Este tipo de estudos permitiria analisar casos concretos com o intuito de estudar a gnese e o desenvolvimento do processo de agressão, de perceber o que leva as pessoas a considerarem que são vítimas de agressão e de analisar que tipo de comportamentos as vítimas atribuem maior importância. Desta forma acederamos  componente mais subjectiva da vivência da agressão nos locais de trabalho.

Existem determinados sectores de actividade (e.g. saúde, educao, restaurao) e funoes (e.g. funoes nas quais o trabalhador está sozinho ou nas quais  necessária a troca de dinheiro) que apresentam maiores índices de ocorrência de agressão (European Foundation, 2008; OSHA, 1995). Mesmo que os participantes que compunham a amostra tivessem sido seleccionados por conveniência e tendo em conta o seu fácil acesso, foi efectivamente uma vantagem, ter-se conseguido contemplar na constituio da amostra, trabalhadores de sectores de actividade e funoes apontados como críticos. Tal procedimento constituiu uma vantagem primeiro, porque possibilitou recolher respostas relativas a uma maior variedade de contextos de trabalho nos quais a agressão tem

manifestações distintas, e segundo, porque contribuiu para melhorar a qualidade da amostra e, simultaneamente, a credibilidade contida nos resultados.

Um outro aspecto a destacar relaciona-se com o procedimento de recolha de dados. Apesar de ter sido assegurada a confidencialidade e o anonimato, podem ter sido levantados alguns problemas. Esta é uma temática com enorme deseabilidade social, pelo que os participantes demonstram uma preocupação com quem terá acesso aos dados que foram recolhidos. Ainda assim, não se prevê uma forma de contornar tal situação pois isto tem que ver com as desvantagens de realizar estudos em contexto real.

Relativamente aos valores de consistência interna das dimensões identificadas verificou-se que em algumas delas os valores eram fracos (e.g. factor Excesso de Carga e o factor Atrasos da Escala de Comportamentos Latentes). Somente o factor Roubo ou Invasão de Propriedade, da Escala de Comportamentos Manifestos apresentou um valor de alpha inaceitável. Isto sugere que apesar do ponto de vista teórico e de conteúdo os factores serem interpretáveis, existe uma fragilidade relativa à estrutura factorial que tem implicações em termos metodológicos. Como tal, sugere-se a execução de uma validação cruzada ou a realização de validação convergente e divergente.

Implicações Práticas

Uma vez chegados a este ponto é relevante discutir as implicações que as conclusões retiradas poderão ter para a prática.

De facto, a agressão será sempre um tópico de difícil discussão – quem é vítima, muitas vezes, culpabiliza-se e teme expor-se, ser ridicularizada e desacreditada e, infelizmente, em certos casos, as próprias organizações preferem não interferir nestes assuntos. O suporte social é extremamente importante nos casos de injúrias e danos sofridos por alguém. Na maioria das vezes as vítimas pedem o auxílio das chefias (Yildiz, 2007) mas, tratando-se a vitimização de uma experiência subjectiva (Aquino & Lamertz, 2004), é importante que as chefias não considerem que a vítima está simplesmente a exagerar eventos inofensivos. Nestes casos, a chefia deve recolher o máximo de informações e se possível de várias fontes. Cabe também às chefias conhecer as fases do processo de agressão e agir prontamente nas etapas precoces para que a frequência e duração destes comportamentos não aumente ao ponto de tornar impossível a presença do colaborador no seu posto de trabalho.

Conhecer as consequências da agressão é importante mas, as recomendações vão sobretudo no sentido da prevenção, e aí, um conhecimento profundo dos antecedentes será um bom ponto de partida para identificar e desenhar um conjunto de intervenções. Ao nível da prevenção pode actuar-se sobre os determinantes pessoais, organizacionais e sociais.

Para determinadas funções, principalmente as de contacto com o público, tem sido sugerido um cuidado com as práticas de segurança (Neuman & Baron, 1998; OSHA, 2002). No momento de selecção pode explorar-se a performance do candidato em anteriores funções e analisar possíveis padrões de comportamento agressivo. Pode ainda aplicar-se testes de personalidade que meçam a predisposição para o envolvimento em agressão ou realizar entrevistas estruturadas que possibilitem aceder, não apenas aos conhecimentos do candidato, como também, às competências relacionais ou, por exemplo, às competências de gestão de conflitos e stress. De igual forma, pode actuar-se ao nível da formação tornando os colaboradores mais ágeis em termos de reacção em momentos de crise ou de ritmos de trabalho intensos, ou treiná-los para gerir situações de stress, frustração e de conflitos.

Ao nível da cultura e clima organizacional também são possíveis determinadas intervenções. Os comportamentos esperados devem estar bem definidos e a cultura deve promover valores relacionados com o civismo e o respeito mútuo, pelo que, as chefias e líderes desempenham um papel preponderante, no exemplo de condutas que podem transmitir. Devem existir políticas de tolerância zero para com os comportamentos agressivos, e sobretudo, tentar compreender quando a competitividade ultrapassa a fronteira para o terreno da agressão em contexto de trabalho. Os próprios sistemas de compensação não devem premiar este tipo de acções num local de trabalho e a gerência deve ser capaz de transmitir que existem sérias consequências para os que exercem linguagem ou comportamentos abusivos. Tratar os colaboradores com respeito, dignidade e de forma justa é uma forma de prevenir estes incidentes em contexto de trabalho (Kennedy et al., 2004). As organizações podem apostar em serviços de aconselhamento, mediadores ou sistemas de reporte anónimos, ou até mesmo delegar um provedor do trabalhador para, por um lado, facilitar a exposição de assuntos delicados e, por outro, ajudar os colaboradores vítimas de agressão a superar esses eventos. Isto torna-se tanto mais importante nos momentos de maior ritmo e intensidade de trabalho ou de mudanças (e.g. picos de actividade, fusões, reengenharias), sendo relevante perceber se os trabalhadores se estão a adaptar aos novos acontecimentos e se sentem ser tratados de forma justa.

REFERÊNCIAS

- Andersson, M. L., & Pearson, M. C. (1999). Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review, 24* (3), 452-471.
- Aquino, K., & Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: social roles and patterns of victimization in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology, 89*, 1023-1024.
- Baron, A. R., & Neuman, H. J. (1996). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior, 22*, 161-173.
- Baron, A. R., & Neuman, H. J. (1998). Workplace Aggression - The Iceberg Beneath the tip of Workplace Violence: Evidence on its forms, Frequency, and Targets. *Public Administration Quarterly, 21*, 446-464.
- Baron, A. R., Neuman, H. J., & Geddes, D. (1999). Social and Personal Determinants of Workplace Aggression. *Aggressive Behavior, 25*, 281-296.
- Bennett, J. R., & Robinson, L. S. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology, 85* (3), 349-360.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K., & Kaukiainen, A. (1992a). Do girls manipulate and boys fight? Developmental trends regarding direct and indirect aggression. *Aggressive Behavior, 18*, 117-127.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K., & Hjelt-Back, M. (1994a). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior, 20*, 173-184.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K., & Lagerspetz, K. (1994b). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior, 20*, 27-33.
- Bowling, A.N., & Beehr, A.T. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 91*(5), 998-1012.

- Bryman, A., & Cramer, D. (1992). *Análise de dados em ciências sociais: introdução às técnicas utilizando o SPSS*. Oeiras: Celta.
- Campbell, D. T., & Stanley, J. C. (1966). *Experimental and quasi experimental designs for research*. Boston: Houghton Mifflin.
- Cortina, M. L., Magley, J. V., Williams, H. J., & Langhout, D. R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology, 6 (1)*, 64-80.
- Courcy, F., & Savoie, A. (2004). Le role du climat de travail dans la prédiction différenciée des agressions en milieu de travail. *Psychologie du Travail et des Organisations, 10*, 45-60.
- Craig, M.W., & Pepler, J.D. (2007). Understanding Bullying: from research to practice. *Canadian Psychology, 48 (2)*, 86-93.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychology testing*. Nova York: Harper & Row.
- Dalton, D., Wimbush, J., & Daily, C. (1994). Using the unmatched count technique (UCT) to estimate base rates for sensitive behavior. *Personnel Psychology, 47*, 817-828.
- D'Oliveira, T. (2005). *Teses e dissertações: recomendações para a elaboração e estruturação de trabalhos científicos*. Lisboa: Rh Editora.
- Douglas, C. S., Kiewitz, C., Martinko, J.M., Harvey, P., Kim, Y., & Chun, J.U.(2008). Cognitions, emotions, and evaluations: an elaboration likelihood model for workplace aggression. *Academy of Management Review, 33 (2)*, 425-451.
- Douglas, C.S., & Martinko, J.M. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology, 86(4)*, 547-559.
- Dupré, K., Inness, M., Connelly, C., Barling, J., & Hopton, C. (2006). Workplace Aggression in Teenage part-time employees. *Journal of Applied Psychology, 91(5)*, 987-997.

- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 16-27.
- Einarsen, S., & Hauge, J. L. (2006). Antecedentes y Consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 251-273.
- Einarsen, S. & Raknes, B.I.(1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- European Foundation (2007). *Violence, bullying and harassment in the workplace*. Consultado em 7 de Fevereiro de 2008 através de <http://www.eurofound.europa.eu>
- Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: the roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897-913.
- Griffin, W. R., O'Leary-Kelly, A., & Collins, J. (1998). Dysfunctional work behaviors in organizations. In C. L. Cooper, & D. M. Rousseau (Eds.), *Trends in Organizational Behavior* (Vol. 5, pp. 65-82). New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Guillevic, C., & Vautier, S. (2001). *Diagnóstico e testes psicológicos*. Lisboa: Climepsi.
- Hair, J. F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1995). *Multivariate data analysis with readings*. New Jersey: Prentice Hall International Editions.
- Harvey, S., & Keashly, L. (2003). Predicting the risk for aggression in the workplace: risk factors, self-esteem and time at work. *Social Behavior And Personality*, 31 (8), 807-814.
- Hill, M.M., & Hill, A. (2000). *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.
- Hershcovis, S. M., Turner, N., Barling, J., Arnold, A. K., Dupré, E. K., Inness, M.,

- LeBlanc, M. M., & Sivanathan, N. (2007). Predicting Workplace Aggression: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology, 92* (1), 228-238.
- Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, L. C. (1999). Workplace bullying. In C.L. Cooper, & I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 14, pp. 195-230). New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Kennedy, B. D., Homant, J. R., & Homant, R. M. (2004). Perception of injustice as a predictor of support for workplace aggression. *Journal of Business and Psychology, 18* (3), 323-336.
- Leblanc, M. M., & Barling, J. (2004). Workplace Aggression. *Current Directions in Psychological Science, 13* (1), 9-12.
- LeBlanc, M. M., & Kelloway, K. E. (2002). Predictors and Outcomes of Workplace Violence and Aggression. *Journal of Applied Psychology, 87* (3), 444-453.
- LeBlanc, M. M., LaFrenière, A., St-Sauveur, C., Simard, M., Duval, M., LeBrock, P., Girard, C., Brunet, L., & Savoie, A. (2004). Explication des comportements antisociaux au travail: presentation d'un modèle intégratif. *Psychologie du Travail et des Organisations, 10*, 61-73.
- Lee, T. R., & Brotheridge, M. C. (2006). When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counteraggression/bullying, coping, and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15* (3), 352-377.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 165-184.
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Sílabo.
- Martin, J. R., & Hine, W. D. (2005). Development and Validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology, 10* (4), 477-490.
- Martins, J. (2008, Fevereiro). *Empresas que matam*. RH Magazine, pp.46-48.

- Matchulat, J. J. (2007). Separating fact from fiction about workplace violence. *Employee Relations Law Journal*, 33 (2), 14-22.
- Neuman, H. J., & Baron, A. R. (1998). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets. *Journal of Management*, 24 (3), 391-419.
- Notelaers, G., Einarsen, S., De Witte, H., & Vermunt, K.J. (2006). Measuring exposure to bullying at work: the validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress*, 20(4), 289-302.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (1995). *Workplace Violence Awareness and Prevention*. Consultado em 15 de Janeiro de 2008 através de http://www.osha.gov/workplace_violence/workplaceviolence.partel.html.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2002). *Workplace violence – OSHA fact sheet*. Consultado em 15 de Janeiro de 2008 através de <http://www.osha.com>.
- O'Leary-Kelly, M. A., Griffin, W. R., & Glew, J. D. (1996). Organization-motivated aggression: a research framework. *Academy of Management Review*, 21, 225-254.
- Pestana, M.H., & Gageiro, J.N. (2000). *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. Lisboa: Sílabo.
- Robinson, L. S., & Greenberg, J. (1998). Employees Behaving Badly: Dimensions, Determinants and Dilemmas in the study of workplace deviance. In C. L. Cooper, & D. M. Rousseau (Eds.), *Trends in Organizational Behavior* (Vol. 5, pp. 1-30). New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Robson, C. (1999). *Real world research: a resource for social scientists and practitioner-researchers*. Oxford: Blackwell.
- Rogers, K-A., & Kelloway, K. E. (1997). Violence at work: personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(1), 63-71.
- Rutter, A., & Hine, W. D. (2005). Sex Differences in Workplace Aggression: An Investigation of Moderation and Mediation Effects. *Aggressive Behavior*, 31, 254-270.

- Schat, C.A., & Kelloway, K.E. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology, 8*(2), 110-122.
- Skogstad, A., Einarsen, S., Torsheim, T., Aasland, M., & Hetland, H.(2007). The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(1), 80-92.
- Tepper, B.J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal, 43*, 178-190.
- Tobin, J. T. (2001). Organizational determinants of violence in the workplace. *Aggression and Violence Behavior, 6*, 91-102.
- Vartia, M. (1996). The Sources of Bullying – Psychological Work Environment and Organizational Climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*(2), 203-214.
- Vicente, P., Reis, E., & Frazão, F. (1996). *Sondagens: a amostragem como factor decisivo da qualidade*. Lisboa: Sílabo.
- Williamson, A. M., Feyer, A. M., Cairns, D., & Biancotti, D. (1997). The Development of a measure of safety climate: the role of safety perceptions and attitudes. *Safety Science, 25*, 15-27.
- World Health Organisation (WHO) (2003). Workplace violence in the health sector: country case study – questionnaire. Consultado em 17 de Janeiro de 2008 através de http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVquestionnaire.pdf
- Yildiz, S. (2007). A “new” problem in the workplace: psychological abuse (Bullying). *Journal of Academic Studies, 34* (9), 113-128.

ANEXOS

Anexo 1 – Análise Descritiva/Exploratória dos dados

1.1. Análise Exploratória das Características da Amostra

A. Estatísticas

		Género	Idade	Contrato de Trabalho	Função de Chefia	Habilitações Académicas	Tempo de Trabalho	Tempo de Funções	Sector de Actividade	Função
N	Válidos	131	131	130	131	131	131	128	131	130
	Missing	0	0	1	0	0	0	3	0	1
Média		1,79	38,57	1,24	,26	12,83	10,08	10,45	4,21	9,98
Desvio-Padrão Média		,036	,803	,065	,038	,200	,698	,758	,161	,651
Mediana		2,00	38,00	1,00	,00	12,00	9,00	8,00	5,00	9,00
Moda		2	31	1	0	15	4	4(a)	5	18
Desvio-Padrão		,412	9,195	,745	,440	2,284	7,993	8,577	1,839	7,423
Variância		,169	84,539	,555	,194	5,218	63,893	73,557	3,380	55,101
Mínimo		1	20	1	0	8	1	1	1	1
Máximo		2	62	5	1	16	40	40	8	25

B. Género

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Masc.	28	21,4	21,4	21,4
	Fem.	103	78,6	78,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

D. Contrato de Trabalho

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Tempo integral permanente	113	86,3	86,9	86,9
	Tempo integral temporário	10	7,6	7,7	94,6
	Tempo parcial permanente	3	2,3	2,3	96,9
	Tempo parcial temporário	1	,8	,8	97,7
	Subcontratado	3	2,3	2,3	100,0
	Total	130	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
Total		131	100,0		

E. Funções de Chefia

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Não	97	74,0	74,0	74,0
	Sim	34	26,0	26,0	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

F. Habilitações Académicas

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Menos que 9ºano	8	6,1	6,1	6,1
	9ºano	8	6,1	6,1	12,2
	10ºano	3	2,3	2,3	14,5
	11ºano	10	7,6	7,6	22,1
	12ºano	40	30,5	30,5	52,7
	Frequência Universitária	3	2,3	2,3	55,0
	Bacharelato	3	2,3	2,3	57,3
	Licenciatura	52	39,7	39,7	96,9
	Mais licenciatura	4	3,1	3,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

I. Sector Actividade

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Banca e Seguros	8	6,1	6,1	6,1
	Saúde	22	16,8	16,8	22,9
	Comércio e Logística	23	17,6	17,6	40,5
	Educação	8	6,1	6,1	46,6
	Outros	39	29,8	29,8	76,3
	Distribuição	21	16,0	16,0	92,4
	Recursos Humanos	3	2,3	2,3	94,7
	Política	7	5,3	5,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

J. Função

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Comercial e Vendas	13	9,9	10,0	10,0
	Administrativo/Escriturário	28	21,4	21,5	31,5
	Auxiliar de acção médica	3	2,3	2,3	33,8
	Enfermeiro	4	3,1	3,1	36,9
	Técnicos de HST	1	,8	,8	37,7
	Fisioterapeuta	3	2,3	2,3	40,0
	Professor/Formador	6	4,6	4,6	44,6
	Recepcionista	2	1,5	1,5	46,2
	Empregado Balcão	9	6,9	6,9	53,1
	Arquitecto	5	3,8	3,8	56,9
	Carteiro	1	,8	,8	57,7
	Radiologista	3	2,3	2,3	60,0
	Desenhador projectista	2	1,5	1,5	61,5
	Técnico Informática	2	1,5	1,5	63,1
	Técnico RH	3	2,3	2,3	65,4
	Investigador científico	2	1,5	1,5	66,9
	Bancário	1	,8	,8	67,7
	Outras	33	25,2	25,4	93,1
	Bibliotecário	1	,8	,8	93,8
	Operários	1	,8	,8	94,6
Consultor	1	,8	,8	95,4	
Engenheiro	1	,8	,8	96,2	
Jornalista	1	,8	,8	96,9	
Deputado	2	1,5	1,5	98,5	
Contabilista	2	1,5	1,5	100,0	
	Total	130	99,2	100,0	
Missing	System	1	,8		
	Total	131	100,0		

1.2. Análise Exploratória dos Itens das Escalas

Descrição geral dos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Item	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão
1	130	1	5	2,15	,782
2	131	1	4	1,63	,659
4	130	1	4	1,34	,578
5	130	1	3	1,62	,652
7	131	1	4	1,54	,585
9	129	1	5	1,76	,808
10	130	1	5	1,85	,769
11	131	1	5	1,98	,936
13	131	1	5	1,51	,748
15	131	1	4	1,25	,546
16	131	1	2	1,08	,278
17	131	1	5	1,55	,896
19	131	1	4	1,52	,660
21	130	1	5	1,55	,798
22	131	1	5	2,40	1,014
24	131	1	4	1,55	,670
25	131	1	4	1,51	,612
28	131	1	4	1,56	,670
29	131	1	2	1,31	,465
30	131	1	3	1,38	,626
31	131	1	4	1,56	,681
32	131	1	4	1,53	,683
33	130	1	5	1,68	,798
34	131	1	2	1,06	,240
35	130	1	5	1,65	,786
36	131	1	4	1,18	,455
37	131	1	5	1,50	,717
38	131	1	4	1,55	,806
39	131	1	4	1,53	,737
40	131	1	4	1,27	,541
42	131	1	3	1,57	,621
43	131	1	5	1,72	,787
45	131	1	4	1,52	,625
46	131	1	4	1,53	,660
47	131	1	3	1,53	,573
48	130	1	4	1,44	,647
50	131	1	3	1,34	,508
51	131	1	4	1,85	,692
52	131	1	3	1,62	,626
54	131	1	3	1,56	,610
55	131	1	4	1,63	,694
56	131	1	4	1,66	,740
57	131	1	3	1,24	,478
60	131	1	4	1,65	,712
Válidos N (listwise)	125				

Descrição geral dos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Item	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão
3	130	1	4	1,45	,636
6	131	1	3	1,04	,229
8	131	1	4	1,21	,522
12	131	1	3	1,21	,492
14	130	1	5	1,35	,712
18	131	1	3	1,21	,430
20	131	1	2	1,06	,240
23	131	1	4	1,99	,696
26	131	1	4	1,37	,599
27	131	1	3	1,11	,343
41	131	1	5	1,49	,695
44	131	1	5	1,69	,814
49	130	1	4	1,32	,600
53	131	1	3	1,12	,351
58	131	1	5	1,29	,638
59	131	1	3	1,05	,244
61	131	1	2	1,02	,123
Válidos N (listwise)	128				

ANEXO 2 – Escala Comportamentos Manifestos

2.1. Fidelidade da Escala da Comportamentos Manifestos

A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	128	97,7
	Excluídos (a)	3	2,3
	Total	131	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,848	17

C. Estatística Item-Total

	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_3	20,53	20,172	,597	,833
item_6	20,95	23,746	,092	,852
item_8	20,79	21,333	,497	,839
item_12	20,78	21,338	,528	,837
item_14	20,64	21,145	,357	,849
item_18	20,78	21,338	,628	,834
item_20	20,93	22,853	,471	,844
item_23	20,00	19,701	,610	,832
item_26	20,62	20,396	,598	,833
item_27	20,88	22,592	,406	,844
item_41	20,50	19,339	,680	,827
item_44	20,31	20,579	,376	,850
item_49	20,67	21,262	,430	,842
item_53	20,87	22,211	,500	,840
item_58	20,70	20,261	,574	,834
item_59	20,95	23,217	,307	,847
item_61	20,98	23,472	,431	,848

2.2. Análise Factorial Exploratória da Escala de Comportamentos Manifestos

A. Matriz de Correlações

Correlações	item_3	item_6	Item_8	Item_12	item_14	item_18	item_20	item_23	item_26	item_27	item_41	item_44	item_49	item_53	item_58	item_59	item_61
Item_3	1,000	-,016	,330	,510	,280	,476	,320	,516	,407	,385	,564	,165	,289	,300	,239	,162	,305
Item_6	-,016	1,000	-,001	-,072	,059	,075	,096	-,095	,120	,449	,026	,067	,079	,036	-,026	,382	,252
Item_8	,330	-,001	1,000	,349	,249	,299	,147	,304	,382	,141	,392	,210	,267	,286	,521	,048	,193
Item_12	,510	-,072	,349	1,000	,277	,307	,281	,500	,497	,284	,379	,169	,220	,296	,197	,047	,201
Item_14	,280	,059	,249	,277	1,000	,218	,235	,271	,349	,165	,312	,046	,066	,166	,250	,129	,203
Item_18	,476	,075	,299	,307	,218	1,000	,553	,371	,363	,384	,466	,309	,408	,343	,427	,428	,381
Item_20	,320	,096	,147	,281	,235	,553	1,000	,279	,323	,396	,188	,262	,347	,183	,182	,476	,228
Item_23	,516	-,095	,304	,500	,271	,371	,279	1,000	,471	,235	,552	,340	,266	,256	,387	,093	,181
Item_26	,407	,120	,382	,497	,349	,363	,323	,471	1,000	,223	,438	,264	,144	,442	,381	,093	,342
Item_27	,385	,449	,141	,284	,165	,384	,396	,235	,223	1,000	,204	,100	,253	,214	,103	,600	,146
Item_41	,564	,026	,392	,379	,312	,466	,188	,552	,438	,204	1,000	,321	,315	,448	,547	,139	,363
Item_44	,165	,067	,210	,169	,046	,309	,262	,340	,264	,100	,321	1,000	,260	,222	,333	,154	,128
Item_49	,289	,079	,267	,220	,066	,408	,347	,266	,144	,253	,315	,260	1,000	,254	,444	,164	,143
Item_53	,300	,036	,286	,296	,166	,343	,183	,256	,442	,214	,448	,222	,254	1,000	,422	,202	,490
Item_58	,239	-,026	,521	,197	,250	,427	,182	,387	,381	,103	,547	,333	,444	,422	1,000	,110	,236
Item_59	,162	,382	,048	,047	,129	,428	,476	,093	,093	,600	,139	,154	,164	,202	,110	1,000	,489
Item_61	,305	,252	,193	,201	,203	,381	,228	,181	,342	,146	,363	,128	,143	,490	,236	,489	1,000

B. P-value para as hipóteses: H0: $p=0$ vs. H1: $p > 0$

		Item 3	Item 6	Item 8	Item_12	Item_14	Item_18	Item_20	Item_23	Item_26	Item_27	Item_41	Item_44	Item_49	Item_53	Item_58	Item_59	Item_61
Sig. (1-tailed)	item_3		,428	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,031	,000	,000	,003	,034	,000
	item_6	,428		,495	,209	,254	,200	,140	,144	,088	,000	,384	,226	,187	,344	,387	,000	,002
	item_8	,000	,495		,000	,002	,000	,049	,000	,000	,056	,000	,009	,001	,001	,000	,296	,015
	item_12	,000	,209	,000		,001	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,028	,006	,000	,013	,298	,011
	item_14	,001	,254	,002	,001		,007	,004	,001	,000	,031	,000	,302	,231	,030	,002	,074	,011
	item_18	,000	,200	,000	,000	,007		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	item_20	,000	,140	,049	,001	,004	,000		,001	,000	,000	,017	,001	,000	,020	,020	,000	,005
	item_23	,000	,144	,000	,000	,001	,000	,001		,000	,004	,000	,000	,001	,002	,000	,149	,020
	item_26	,000	,088	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,006	,000	,001	,052	,000	,000	,149	,000
	item_27	,000	,000	,056	,001	,031	,000	,000	,004	,006		,010	,131	,002	,008	,124	,000	,050
	item_41	,000	,384	,000	,000	,000	,000	,017	,000	,000	,010		,000	,000	,000	,000	,058	,000
	item_44	,031	,226	,009	,028	,302	,000	,001	,000	,001	,131	,000		,002	,006	,000	,041	,075
	item_49	,000	,187	,001	,006	,231	,000	,000	,001	,052	,002	,000	,002		,002	,000	,033	,054
	item_53	,000	,344	,001	,000	,030	,000	,020	,002	,000	,008	,000	,006	,002		,000	,011	,000
	item_58	,003	,387	,000	,013	,002	,000	,020	,000	,000	,124	,000	,000	,000	,000		,108	,004
	item_59	,034	,000	,296	,298	,074	,000	,000	,149	,149	,000	,058	,041	,033	,011	,108		,000
	item_61	,000	,002	,015	,011	,011	,011	,000	,005	,020	,000	,050	,000	,075	,054	,000	,004	,000

C. KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. (KMO)		,784
Teste de Esfericidade de Bartlett's	Estatística de Teste	841,006
	Graus de liberdade	136
	Sig.	,000

D. Variância Total Explicada

Componente	Eigenvalues Iniciais			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa
1	5,567	32,748	32,748	5,567	32,748	32,748	3,138	18,457	18,457
2	2,041	12,004	44,752	2,041	12,004	44,752	2,457	14,455	32,912
3	1,274	7,492	52,244	1,274	7,492	52,244	2,452	14,422	47,334
4	1,214	7,139	59,383	1,214	7,139	59,383	2,048	12,049	59,383
5	,933	5,490	64,873						
6	,868	5,105	69,978						
7	,847	4,980	74,958						
8	,722	4,245	79,202						
9	,621	3,651	82,853						
10	,554	3,258	86,111						
11	,506	2,979	89,091						
12	,473	2,785	91,876						
13	,371	2,184	94,060						
14	,317	1,866	95,926						
15	,293	1,725	97,650						
16	,247	1,454	99,104						
17	,152	,896	100,000						

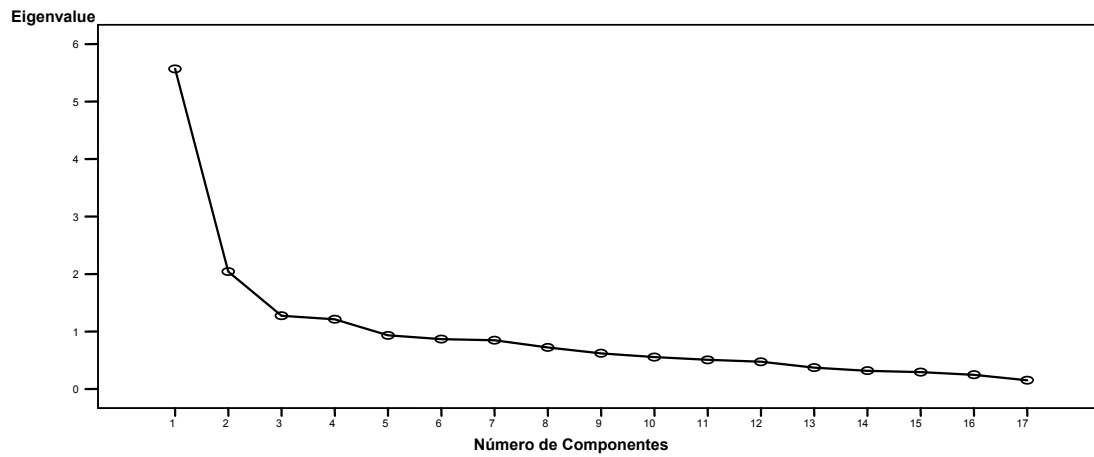
Método de Extração: Análise das Componentes Principais.

E. Comunalidades

	Iniciais	Extracção
Item_3	1,000	,626
Item_6	1,000	,525
Item_8	1,000	,427
Item_12	1,000	,646
Item_14	1,000	,376
Item_18	1,000	,623
Item_20	1,000	,607
Item_23	1,000	,614
Item_26	1,000	,587
Item_27	1,000	,689
Item_41	1,000	,629
Item_44	1,000	,416
Item_49	1,000	,584
Item_53	1,000	,585
Item_58	1,000	,716
Item_59	1,000	,763
Item_61	1,000	,682

Método de Extracção: Análise das Componentes Principais.

F. Scree Plot



G. Matriz Rodada

	Factores			
	1	2	3	4
Item_3	,735	,213	,178	,095
Item_6	-,165	-,126	,650	,244
Item_8	,352	,367	-,117	,394
Item_12	,795	,100	,032	,054
Item_14	,530	-,109	,105	,268
Item_18	,349	,552	,411	,166
Item_20	,340	,413	,548	-,142
Item_23	,688	,365	-,030	,080
Item_26	,611	,113	,077	,442
Item_27	,320	,125	,753	-,057
Item_41	,498	,402	-,007	,468
Item_44	,067	,627	,051	,125
Item_49	,090	,740	,166	,017
Item_53	,213	,234	,104	,689
Item_58	,162	,650	-,115	,503
Item_59	-,007	,145	,844	,170
Item_61	,124	,014	,402	,711

Método de Extracção de Factores: Método das Componentes Principais.

Método de Rotação: Varimax com Critério de Kaiser.

a Rotação convergiu em 13 iterações.

2.3. Valores da Fidelidade para os factores da Escala de Comportamentos Manifestos**A. Fidelidade para o Factor1****A1. Valor de Alpha**

Alpha de Cronbach	N de Itens
,808	6

A2. Estatísticas Item-Total

	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
Item_12	7,66	5,977	,589	,778
Item_3	7,41	5,385	,627	,764
Item_14	7,52	5,798	,389	,821
Item_23	6,88	5,141	,633	,762
Item_26	7,50	5,611	,589	,773
Item_41	7,38	5,175	,626	,764

B. Fidelidade para o factor2**B1. Valor de Alpha**

Alpha de Cronbach	N de Itens
,659	4

B2. Estatística Item-Total

Itens do Factor 3	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
Item_18	4,29	2,348	,491	,590
Item_44	3,83	1,739	,370	,675
Item_49	4,18	2,028	,465	,575
Item_58	4,22	1,860	,522	,532

C. Fidelidade para o Factor3**C1. Valor de Alpha**

Alpha de Cronbach	N de Itens
,720	4

C2. Estatística Item-Total

Itens do Factor 2	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
Item_6	3,22	,451	,395	,719
Item_20	3,20	,437	,407	,713
Item_27	3,15	,279	,630	,588
Item_59	3,21	,369	,660	,575

D. Fidelidade para o Factor4**D1. Valor de Alpha**

Alpha de Cronbach	N de Itens
,439	3

D2: Estatística Item-Total

	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
Item_8	2,14	,181	,287	,469
Item_53	2,22	,312	,371	,157
Item_61	2,33	,499	,384	,413

ANEXO 3 – Escala de Comportamentos Latentes

3.1. Fidelidade da Escala de Comportamentos Latentes

A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	125	95,4
	Excluídos (a)	6	4,6
	Total	131	100,0

B. Valor de Alpha

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	44

C. Estatística Item-Total

Item	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_1	66,69	300,313	,461	,956
item_2	67,17	300,367	,529	,956
item_4	67,48	299,332	,657	,955
item_5	67,23	305,438	,312	,957
item_7	67,27	301,313	,552	,955
item_9	67,05	291,191	,761	,954
item_10	66,98	300,355	,481	,956
item_11	66,82	289,490	,700	,955
item_13	67,31	294,023	,706	,955
item_15	67,57	300,538	,632	,955
item_16	67,74	310,454	,240	,957
item_17	67,26	295,176	,542	,956
item_19	67,30	295,581	,737	,954
item_21	67,26	300,998	,403	,956
item_22	66,39	297,918	,398	,957
item_24	67,27	301,071	,485	,956
item_25	67,30	302,439	,471	,956
item_28	67,25	295,882	,715	,955
item_29	67,50	306,575	,375	,956
item_30	67,43	295,602	,777	,954
item_31	67,24	301,039	,480	,956
item_32	67,29	295,078	,733	,954
item_33	67,11	298,665	,492	,956

D. Estatística Item-Total (Continuação)

Item	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_34	67,76	309,700	,367	,956
item_35	67,17	300,173	,441	,956
item_36	67,64	304,039	,536	,956
item_37	67,31	293,603	,757	,954
item_38	67,26	292,257	,717	,954
item_39	67,29	292,368	,784	,954
item_40	67,54	298,364	,750	,955
Item_42	67,25	301,591	,516	,956
item_43	67,10	293,481	,697	,955
item_45	67,30	297,117	,726	,955
item_46	67,29	300,207	,532	,956
item_47	67,30	304,758	,401	,956
item_48	67,37	299,073	,594	,955
item_50	67,46	303,267	,525	,956
item_51	66,96	295,394	,709	,955
item_52	67,21	299,440	,612	,955
item_54	67,26	300,240	,579	,955
item_55	67,18	300,216	,504	,956
item_56	67,14	298,409	,543	,956
item_57	67,58	303,149	,564	,956
item_60	67,18	298,114	,574	,955

3.2. Análise Factorial Exploratória da Escala de Comportamentos Latentes**3.2.1. Análise Factorial Inicial****A. KMO e teste de Bartlett's**

Valor de KMO		,885
Teste de Esfericidade de Bartlett's	Estatística de teste	3633,354
	Graus de liberdade	946
	Sig.	,000

B. Matriz de Correlações

item 7	item 9	item 10	item 11	item 13	item 15	item 17	item 19	item 22	item 24	item 25	item 28	item 29	item 30	item 31	item 32	item 33	item 36	item 37	item 38	item 39	item 40	item 42	item 43	item 45	item 46	item 47	item 48	item 50	item 51	item 52
,320	,457	,279	,438	,524	,318	,240	,303	,111	,230	,261	,320	,196	,360	,158	,353	,213	,090	,386	,293	,412	,390	,229	,335	,313	,285	,189	,201	,165	,370	,300
,408	,469	,307	,549	,503	,424	,247	,475	,120	,094	,350	,267	,151	,401	,199	,290	,223	,208	,475	,320	,430	,428	,380	,360	,447	,409	,369	,328	,413	,383	,339
,364	,610	,426	,580	,562	,318	,332	,562	,127	,290	,348	,480	,160	,573	,185	,556	,288	,510	,568	,538	,607	,595	,253	,491	,459	,329	,178	,435	,314	,507	,449
1,000	,571	,275	,401	,531	,320	,305	,358	,068	,319	,179	,338	,268	,436	,204	,335	,247	,337	,368	,256	,383	,356	,582	,474	,464	,570	,496	,353	,463	,394	,265
,571	1,000	,414	,602	,679	,563	,376	,542	,251	,428	,375	,552	,240	,583	,304	,584	,355	,391	,574	,539	,606	,652	,452	,579	,550	,384	,346	,503	,432	,521	,439
,275	,414	1,000	,337	,370	,384	,193	,486	,241	,181	,239	,216	,191	,324	,065	,382	,277	,206	,259	,316	,395	,358	,190	,403	,306	,195	,192	,190	,168	,319	,286
,401	,602	,337	1,000	,636	,610	,428	,469	,166	,299	,383	,437	,199	,681	,197	,551	,326	,456	,641	,518	,589	,523	,372	,439	,520	,393	,330	,349	,460	,461	,396
,531	,679	,370	,636	1,000	,554	,426	,549	,154	,252	,448	,518	,147	,616	,240	,508	,256	,415	,681	,513	,569	,587	,338	,581	,551	,336	,257	,417	,369	,465	,470
,320	,563	,384	,610	,554	1,000	,279	,445	,322	,358	,370	,390	,204	,644	,253	,404	,267	,250	,579	,469	,432	,489	,354	,464	,510	,245	,271	,225	,430	,340	,407
,305	,376	,193	,428	,426	,279	1,000	,495	,253	,284	,172	,387	,144	,495	,284	,548	,441	,515	,421	,521	,436	,382	,204	,325	,386	,224	,165	,486	,305	,474	,296
,358	,542	,486	,469	,549	,445	,495	1,000	,330	,249	,431	,568	,202	,628	,340	,662	,449	,359	,623	,684	,661	,632	,264	,562	,489	,272	,227	,476	,332	,567	,452
,068	,251	,241	,166	,154	,322	,253	,330	1,000	,205	,286	,289	,230	,333	,382	,303	,445	,187	,161	,321	,269	,306	,146	,156	,311	,243	,098	,172	,161	,399	,252
,319	,428	,181	,299	,252	,358	,284	,249	,205	1,000	,050	,302	,352	,391	,151	,300	,176	,238	,280	,403	,277	,325	,303	,297	,337	,346	,253	,426	,349	,277	,257
,179	,375	,239	,383	,448	,370	,172	,431	,286	,050	1,000	,375	,117	,359	,227	,275	,286	,197	,504	,255	,411	,384	,255	,324	,413	,226	,234	,285	,242	,369	,376
,338	,552	,216	,437	,518	,390	,387	,568	,289	,302	,375	1,000	,362	,602	,475	,607	,376	,356	,639	,547	,562	,593	,340	,621	,547	,309	,168	,429	,333	,554	,520
,268	,240	,191	,199	,147	,204	,144	,202	,230	,352	,117	,362	1,000	,285	,323	,163	,042	,175	,177	,181	,219	,207	,307	,224	,338	,297	,179	,236	,260	,229	,362
,436	,583	,324	,681	,616	,644	,495	,628	,333	,391	,359	,602	,285	1,000	,328	,636	,357	,522	,713	,660	,606	,623	,388	,591	,666	,375	,228	,387	,360	,536	,480
,204	,304	,065	,197	,240	,253	,284	,340	,382	,151	,227	,475	,323	,328	1,000	,386	,331	,246	,379	,430	,357	,345	,228	,335	,340	,260	,134	,432	,229	,430	,387
,335	,584	,382	,551	,508	,404	,548	,662	,303	,300	,275	,607	,163	,636	,386	1,000	,524	,492	,594	,738	,723	,626	,282	,533	,481	,323	,208	,487	,201	,600	,481
,247	,355	,277	,326	,256	,267	,441	,449	,445	,176	,286	,376	,042	,357	,331	,524	1,000	,384	,336	,369	,472	,431	,241	,356	,415	,259	,125	,306	,164	,442	,187
,337	,391	,206	,456	,415	,250	,515	,359	,187	,238	,197	,356	,175	,522	,246	,492	,384	1,000	,482	,532	,548	,423	,219	,340	,365	,303	,149	,414	,196	,398	,326
,368	,574	,259	,641	,681	,579	,421	,623	,161	,280	,504	,639	,177	,713	,379	,594	,336	,482	1,000	,577	,698	,613	,371	,607	,593	,334	,249	,385	,364	,549	,563
,256	,539	,316	,518	,513	,469	,521	,684	,321	,403	,255	,547	,181	,660	,430	,738	,369	,532	,577	1,000	,670	,604	,211	,486	,462	,235	,183	,527	,226	,513	,472
,383	,606	,395	,589	,569	,432	,436	,661	,269	,277	,411	,562	,219	,606	,357	,723	,472	,548	,698	,670	1,000	,736	,331	,602	,567	,395	,193	,467	,290	,648	,532
,356	,652	,358	,523	,587	,489	,382	,632	,306	,325	,384	,593	,207	,623	,345	,626	,431	,423	,613	,604	,736	1,000	,339	,594	,666	,408	,207	,508	,431	,560	,414
,582	,452	,190	,372	,338	,354	,204	,264	,146	,303	,255	,340	,307	,388	,228	,282	,241	,219	,371	,211	,331	,339	1,000	,458	,487	,526	,729	,264	,460	,258	,181
,474	,579	,403	,439	,581	,464	,325	,562	,156	,297	,324	,621	,224	,591	,335	,533	,356	,340	,607	,486	,602	,594	,458	1,000	,603	,369	,252	,390	,429	,585	,465
,464	,550	,306	,520	,551	,510	,386	,489	,311	,337	,413	,547	,338	,666	,340	,481	,415	,365	,593	,462	,567	,666	,487	,603	1,000	,479	,326	,443	,444	,499	,480
,570	,384	,195	,393	,336	,245	,224	,272	,243	,346	,226	,309	,297	,375	,260	,323	,259	,303	,334	,235	,395	,408	,526	,369	,479	1,000	,556	,266	,394	,294	,285
,496	,346	,192	,330	,257	,271	,165	,227	,098	,253	,234	,168	,179	,228	,134	,208	,125	,149	,249	,183	,193	,207	,729	,252	,326	,556	1,000	,237	,394	,122	,145
,353	,503	,190	,349	,417	,225	,486	,476	,172	,426	,285	,429	,236	,387	,432	,487	,306	,414	,385	,527	,467	,508	,264	,390	,443	,266	,237	1,000	,447	,520	,327
,463	,432	,168	,460	,369	,430	,305	,332	,161	,349	,242	,333	,260	,360	,229	,201	,164	,196	,364	,226	,290	,431	,460	,429	,444	,394	,394	,447	1,000	,380	,201
,394	,521	,319	,461	,465	,340	,474	,567	,399	,277	,369	,554	,229	,536	,430	,600	,442	,398	,549	,513	,648	,560	,258	,585	,499	,294	,122	,520	,380	1,000	,493
,265	,439	,286	,396	,470	,407	,296	,452	,252	,257	,376	,520	,362	,480	,387	,481	,187	,326	,563	,472	,532	,414	,181	,465	,480	,285	,145	,327	,201	,493	1,000
,395	,464	,322	,454	,518	,430	,369	,508	,087	,294	,307	,543	,204	,498	,296	,367	,284	,308	,541	,427	,322	,393	,289	,452	,413	,165	,232	,492	,493	,423	,383
,135	,310	,169	,302	,310	,349	,323	,450	,359	,158	,239	,491	,329	,374	,439	,424	,160	,205	,402	,458	,469	,375	,250	,347	,368	,251	,168	,203	,273	,473	,454
,422	,438	,251	,351	,282	,302	,188	,299	,229	,452	,231	,416	,318	,437	,243	,294	,210	,287	,339	,327	,372	,285	,376	,494	,369	,529	,354	,269	,344	,361	,355
,284	,513	,305	,314	,395	,385	,302	,411	,269	,314	,264	,474	,184	,418	,292	,439	,252	,263	,458	,438	,473	,516	,354	,434	,371	,307	,341	,330	,225	,429	,286
,441	,400	,280	,410	,352	,294	,209	,311	,158	,439	,222	,435	,359	,374	,240	,323	,159	,315	,398	,301	,418	,318	,450	,425	,402	,584	,507	,360	,409	,429	,394

C. Comunalidades

	Iniciais	Extracção
item_1	1,000	,526
item_2	1,000	,657
item_4	1,000	,730
item_5	1,000	,632
item_7	1,000	,721
item_9	1,000	,707
item_10	1,000	,637
item_11	1,000	,774
item_13	1,000	,750
item_15	1,000	,807
item_16	1,000	,745
item_17	1,000	,609
item_19	1,000	,712
item_21	1,000	,703
item_22	1,000	,776
item_24	1,000	,737
item_25	1,000	,554
item_28	1,000	,730
item_29	1,000	,516
item_30	1,000	,736
item_31	1,000	,626
item_32	1,000	,755
item_33	1,000	,721
item_34	1,000	,710
item_35	1,000	,713
item_36	1,000	,757
item_37	1,000	,761
item_38	1,000	,746
item_39	1,000	,783
item_40	1,000	,679
item_42	1,000	,752
item_43	1,000	,724
item_45	1,000	,645
item_46	1,000	,716
item_47	1,000	,685
item_48	1,000	,739
item_50	1,000	,610
item_51	1,000	,687
item_52	1,000	,632
item_54	1,000	,715
item_55	1,000	,592
item_56	1,000	,729
item_57	1,000	,604
item_60	1,000	,755

Método de Extracção: Componentes Principais

D. Total Variância Explicada para os 10 factores retidos pelo critério de Kaiser

	Eigenvalues Iniciais			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa
1	16,368	37,201	37,201	16,368	37,201	37,201	5,559	12,633	12,633
2	2,830	6,433	43,634	2,830	6,433	43,634	4,526	10,286	22,919
3	2,237	5,084	48,718	2,237	5,084	48,718	4,341	9,866	32,785
4	1,649	3,747	52,465	1,649	3,747	52,465	3,215	7,307	40,092
5	1,478	3,359	55,824	1,478	3,359	55,824	3,120	7,091	47,183
6	1,395	3,170	58,994	1,395	3,170	58,994	2,981	6,775	53,958
7	1,272	2,892	61,886	1,272	2,892	61,886	2,040	4,637	58,595
8	1,200	2,727	64,613	1,200	2,727	64,613	1,740	3,956	62,550
9	1,115	2,534	67,148	1,115	2,534	67,148	1,553	3,530	66,081
10	1,046	2,378	69,525	1,046	2,378	69,525	1,516	3,445	69,525

3.2.2. Análise Factorial sem os itens 16 e 34

A. KMO e Teste de Bartlett's

Valor de KMO		,894
Teste de Esfericidade de Bartlett's	Estatística de Teste	3480,092
	Graus de Liberdade	861
	Sig.	,000

B. Comunalidades

Item	Iniciais	Extracção	Item	Iniciais	Extracção
item_1	1,000	,500	item_33	1,000	,718
item_2	1,000	,572	item_35	1,000	,717
item_4	1,000	,682	item_36	1,000	,760
item_5	1,000	,706	item_37	1,000	,791
item_7	1,000	,677	item_38	1,000	,768
item_9	1,000	,697	item_39	1,000	,793
item_10	1,000	,673	item_40	1,000	,660
item_11	1,000	,751	item_42	1,000	,729
item_13	1,000	,730	item_43	1,000	,637
item_15	1,000	,780	item_45	1,000	,626
item_17	1,000	,604	item_46	1,000	,725
item_19	1,000	,687	item_47	1,000	,693
item_21	1,000	,711	item_48	1,000	,745
item_22	1,000	,774	item_50	1,000	,704
item_24	1,000	,726	item_51	1,000	,670
item_25	1,000	,532	item_52	1,000	,623
item_28	1,000	,691	item_54	1,000	,711
item_29	1,000	,453	item_55	1,000	,631
item_30	1,000	,763	item_56	1,000	,698
item_31	1,000	,643	item_57	1,000	,524
item_32	1,000	,780	item_60	1,000	,716

C. Total de Variância Explicada para os 9 factores retidos pelo critério de Kaiser

Componente	Eigenvalues Iniciais			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa
1	16,163	38,483	38,483	16,163	38,483	38,483	7,587	18,065	18,065
2	2,752	6,552	45,035	2,752	6,552	45,035	4,138	9,851	27,917
3	2,230	5,308	50,343	2,230	5,308	50,343	3,946	9,396	37,312
4	1,483	3,531	53,874	1,483	3,531	53,874	3,632	8,648	45,960
5	1,399	3,330	57,204	1,399	3,330	57,204	2,226	5,299	51,259
6	1,349	3,212	60,416	1,349	3,212	60,416	2,123	5,055	56,314
7	1,226	2,920	63,336	1,226	2,920	63,336	2,018	4,804	61,119
8	1,105	2,630	65,966	1,105	2,630	65,966	1,669	3,975	65,094
9	1,066	2,539	68,505	1,066	2,539	68,505	1,432	3,411	68,505

3.2.3. Análise Factorial Definitiva

A. KMO e Teste de Bartlett's

Valor de KMO		,905
Teste de Esfericidade de Bartlett's	Estatística de Teste	3248,651
	Graus de Liberdade	741
	Sig.	,000

B. Comunalidades

Item	Inicial	Extracção	Item	Inicial	Extracção
item_1	1,000	,465	item_36	1,000	,707
item_2	1,000	,590	item_37	1,000	,777
item_4	1,000	,691	item_38	1,000	,730
item_7	1,000	,641	item_39	1,000	,790
item_9	1,000	,694	item_40	1,000	,657
item_10	1,000	,615	item_42	1,000	,712
item_11	1,000	,747	item_43	1,000	,603
item_13	1,000	,725	item_45	1,000	,612
item_15	1,000	,826	item_46	1,000	,734
item_17	1,000	,628	item_47	1,000	,704
item_19	1,000	,678	item_48	1,000	,736
item_22	1,000	,763	item_50	1,000	,675
item_24	1,000	,734	item_51	1,000	,663
item_25	1,000	,511	item_52	1,000	,640
item_28	1,000	,688	item_54	1,000	,706
item_29	1,000	,527	item_55	1,000	,621
item_30	1,000	,787	item_56	1,000	,660
item_31	1,000	,642	item_57	1,000	,447
item_32	1,000	,752	item_60	1,000	,720
item_33	1,000	,692			

Método de Extracção: Análise das Componentes Principais.

C. Variância Total Explicada para os 8 factores retidos pelo critério de Kaiser

Componente	Eigenvalues Iniciais			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de Variância	%Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa
1	15,634	40,088	40,088	15,634	40,088	40,088	5,062	12,981	12,981
2	2,657	6,812	46,900	2,657	6,812	46,900	5,019	12,869	25,850
3	1,873	4,802	51,702	1,873	4,802	51,702	4,275	10,962	36,812
4	1,440	3,693	55,396	1,440	3,693	55,396	3,719	9,536	46,348
5	1,311	3,362	58,758	1,311	3,362	58,758	2,381	6,106	52,454
6	1,256	3,220	61,978	1,256	3,220	61,978	2,364	6,062	58,516
7	1,102	2,824	64,803	1,102	2,824	64,803	1,770	4,537	63,053
8	1,019	2,613	67,416	1,019	2,613	67,416	1,702	4,363	67,416

Método de Extracção: Análise da Componentes Principais.

D. Pesos factoriais

Item	Factores							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Duvidar dos julgamentos que cada um faz.	,638	,068	,154	,072	,138	,053	-,035	,026
2. Fazer troça de alguém no local de trabalho.	,407	,128	,432	,115	,305	,185	-,038	-,281
4. Humilhar alguém em frente de outros.	,604	,493	,163	,142	,089	,075	-,137	,055
7. Colocar pouco esforço no trabalho realizado.	,272	,215	,648	-,001	,069	,288	-,051	,100
9. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores.	,557	,316	,300	,134	,253	,280	,091	,156
10. Relembrar repetidamente os erros ou lapsos cometidos por alguém.	,679	,040	,067	-,069	,137	,013	,297	,190
11. Falar dos outros nas suas costas.	,352	,455	,306	,103	,549	,091	-,054	,015
13. Desvalorizar o trabalho dos colegas.	,537	,347	,215	,171	,402	,251	-,107	-,070
15. Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s).	,302	,126	,152	,174	,762	,133	,207	,156
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito.	,023	,662	,087	,080	,131	,327	,219	,055
19. Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém.	,499	,414	,070	,291	,177	,266	,253	-,040
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva.	,062	,089	,061	,316	,152	-,062	,778	,124
24. Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho.	,117	,213	,204	,026	,166	,243	,090	,734
25. Fazer comentários étnicos, religiosos ou raciais.	,384	,034	,194	,343	,254	,101	,164	-,326
28. Ignorar alguém ou as suas contribuições.	,345	,318	,115	,586	,090	,292	,061	,120
29. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra.	,023	-,072	,223	,500	,093	,101	,026	,449
30. Espalhar boatos sobre alguém. Dupla Saturação	,311	,524	,181	,283	,502	,118	,085	,172
31. Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis.	-,018	,191	,114	,642	-,079	,304	,285	-,022
32. Tratar alguém como incompetente.	,406	,663	,075	,264	,072	,092	,234	,063
33. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir.	,222	,449	,152	,023	-,042	,137	,619	-,121
36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes.	,050	,804	,182	,094	,077	,027	-,014	,097

E. Pesos Factoriais (Continuação)

Item	Factores							
	1	2	3	4	5	6	7	8
37. Tecer comentários maldosos em relação a alguém. Abaixo do ponto cutt-off	,401	,455	,186	,411	,396	,178	-,090	-,091
38. Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente.	,298	,645	-,021	,299	,212	,161	,170	,189
39. Chamar outros de incompetentes.	,510	,585	,191	,360	,091	,012	,114	-,027
40. Interferir ou bloquear o trabalho dos outros.	,492	,432	,179	,266	,189	,227	,197	-,009
42. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido.	,094	,061	,779	,113	,184	,173	,123	,035
43. Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam.	,509	,264	,273	,337	,109	,256	,026	,090
45. Não transmitir informação necessária a alguém.	,286	,303	,381	,343	,325	,208	,161	,015
46. Passar demasiado tempo a fantasiar ou “sonhar acordado” em vez de trabalhar.	,154	,209	,774	,186	-,001	-,087	,085	,133
47. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho.	,069	,008	,815	-,010	,124	,093	,097	,038
48. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências.	,183	,428	,167	,182	-,121	,650	,070	,130
50. Negar-se a seguir as instruções da chefia.	,057	,048	,462	,131	,307	,577	,023	,102
51. Interromper as pessoas enquanto elas se expressam.	,424	,389	,132	,432	-,047	,282	,213	,018
52. Dar a alguém o “tratamento do silêncio”.	,352	,238	,065	,631	,189	,023	-,093	,111
54. Não defender os planos de um colega junto de outros.	,311	,166	,087	,169	,267	,680	-,038	,096
55. Revirar os olhos a alguém.	,048	,194	,086	,705	,205	-,014	,184	,036
56. Chegar atrasado ao trabalho sem informar.	,272	,142	,477	,291	-,021	-,045	,008	,501
57. Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego.	,449	,168	,212	,206	,020	,159	,239	,218
60. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável.	,289	,155	,592	,300	-,061	,030	-,099	,397

3.3. Valores da Fidelidade para os Factores da Escala de Comportamentos Latentes

3.3.1. Fidelidade factor 1 – Depreciação

A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	127	96,9
	Excluídos (a)	4	3,1
	Total	131	100,0

B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,894	11

C. Estatística Item-Total

Itens factor 1	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_1	15,42	23,070	,516	,891
item_4	16,21	23,121	,696	,881
item_10	15,69	23,024	,501	,892
item_9	15,79	21,026	,761	,875
item_13	16,04	21,498	,754	,875
item_19	16,02	22,452	,707	,879
item_43	15,83	21,853	,663	,882
item_40	16,27	23,166	,736	,879
item_25	16,03	24,094	,475	,892
item_57	16,31	24,595	,525	,890
item_2	15,90	23,331	,562	,887

3.3.2. Fidelidade factor 2 – Hostilidade e Intimidação

A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	131	100,0
	Excluídos (a)	0	,0
	Total	131	100,0

B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,878	6

C. Estatística Item-Total

Itens factor 2	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_17	7,28	8,112	,575	,883
item_32	7,31	8,275	,791	,840
item_36	7,66	9,843	,629	,872
item_37	7,33	8,484	,683	,857
item_39	7,31	8,091	,766	,842
item_38	7,28	7,773	,762	,842

3.3.3. Fidelidade factor 3 – Desvio dos Objectivos Organizacionais**A. Sumário**

		N	%
Casos	Válidos	131	100,0
	Excluídos (a)	0	,0
	Total	131	100,0

B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,853	5

C. Estatística Item-Total

Itens factor 3	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_7	6,27	4,385	,637	,830
item_42	6,24	4,124	,706	,812
item_47	6,29	4,269	,715	,812
item_46	6,29	4,008	,698	,814
item_60	6,17	4,079	,593	,846

3.3.4. Fidelidade factor 4 – Não Interacção**A. Sumário**

		N	%
Casos	Válidos	131	100,0
	Excluídos (a)	0	,0
	Total	131	100,0

B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,834	7

C. Estatística Item-Total

Itens factor 4	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_28	9,49	7,098	,704	,790
item_29	9,73	8,705	,414	,834
item_31	9,49	7,529	,553	,816
item_45	9,53	7,651	,584	,811
item_51	9,19	7,233	,631	,803
item_52	9,43	7,631	,589	,810
item_55	9,42	7,322	,600	,808

3.3.5. Fidelidade factor 5 – Boatos e Mexericos**A. Sumário**

		N	%
Casos	Válidos	131	100,0
	Excluídos (a)	0	,0
	Total	131	100,0

B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,814	3

C. Estatística Item-Total

Itens factor 5	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_11	2,63	1,126	,714	,776
item_15	3,37	2,065	,676	,771
item_30	3,24	1,797	,735	,693

3.3.6. Fidelidade factor 6 – Falta de Credibilidade

A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	130	99,2
	Excluídos (a)	1	,8
	Total	131	100,0

B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,733	3

C. Estatística Item-Total

Itens factor 5	Média se o item for eliminado	Variância da escala se o item for eliminado	Correlação Item-Total	Alpha de Cronbach se o item for eliminado
item_48	2,90	,943	,551	,660
item_50	2,99	1,186	,550	,665
item_54	2,78	,977	,584	,612

3.3.7. Fidelidade factor 7 – Excesso de Carga

A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	130	99,2
	Excluídos (a)	1	,8
	Total	131	100,0

B. Valor da Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,614	2

3.3.8. Fidelidade factor 8 – Atrasos

A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	131	100,0
	Excluídos (a)	0	,0
	Total	131	100,0

B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,621	2