



ISPA | Instituto Superior de Psicologia Aplicada

# A AGRESSÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO E A NACIONALIDADE

PATRICIA TARSIA ROBLEDO

Orientador de Dissertação:

PROF. DOUTORA TERESA C. D'OLIVEIRA

Coordenador de Seminário de Dissertação:

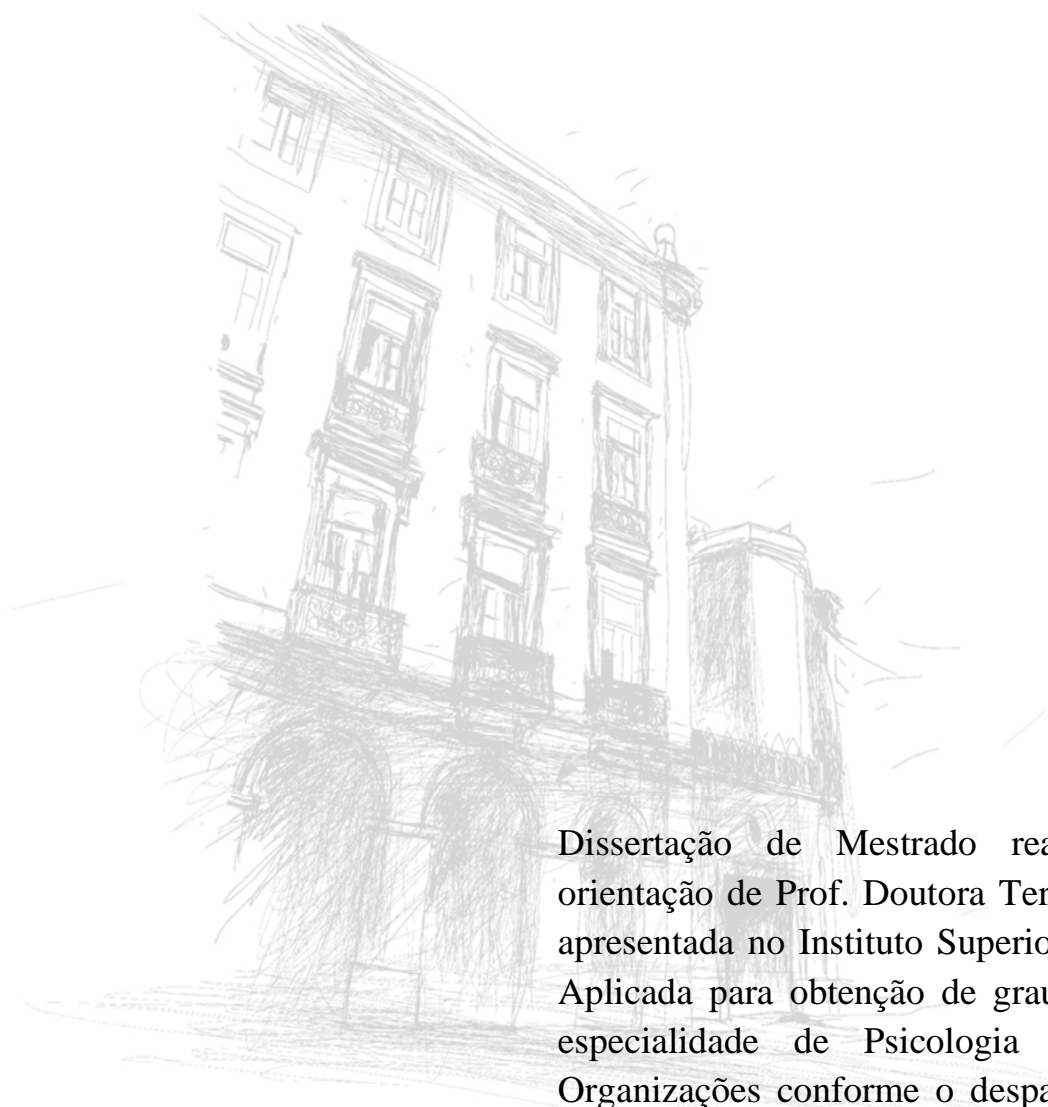
PROF. DOUTORA TERESA C. D'OLIVEIRA

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:

MESTRE EM Psicologia

Especialidade em Psicologia Social e das Organizações

2008/2009



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

## Agradecimentos

Em primeiro lugar agradeço à Dra. Teresa D'Oliveira, que no terceiro ano do ISPA me fez querer seguir Psicologia Organizacional graças às suas aulas, nas quais se podia sentir o quanto gostava daquilo que fazia. Foi logo no terceiro ano que decidi que queria que no último ano a Dra. Teresa D'Oliveira fosse a minha orientadora. Quero agradecer pela atenção, críticas construtivas, esclarecimento de dúvidas, apoio, sugestões e disponibilidade que mostrou durante este ano e também pelo facto de me ter motivado e acreditado que eu era capaz quando me senti perdida.

Agradeço também a todas as pessoas que me ajudaram na recolha de dados e sem os quais não teria conseguido obter uma boa amostra. Este agradecimento é para a Salomé Matos, que sempre esteve presente e disponível para me ajudar nestes 5 anos, para o Vasco, para a Filomena Parreira, para a Filipa Mano, para o Paulo, para a Verónica Madruga, para a minha mãe que andou de um lado para outro atrás dos meus questionários e para o meu pai que foi duas vezes a Espanha para me ajudar a conseguir amostra espanhola. Agradeço também a todas as pessoas que responderam ao questionário, mesmo quando viram que era grande e se assustaram, sem os quais o trabalho não teria sido possível.

Agradeço ao Vasco por ter estado presente e por me ter ajudado a ultrapassar os momentos mais difíceis e me ter encorajado a continuar. Obrigado pelo amor, alegria e atenção.

Agradeço ao meu irmão Luis e aos meus pais por todos os sacrifícios que fizeram por mim, por terem estado sempre presentes e por terem sempre acreditado em mim. Agradeço de forma muito especial e sincera à minha mãe.

Aos meus pais

NOME: Patricia Tarsia Robledo

Nº ALUNO: 13180

CURSO: Ciclo de Estudos Integrado Conducente ao Grau de Mestre em Psicologia

ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO: Psicologia Social e das Organizações

ANO LECTIVO: 2008-2009

ORIENTADOR(A): Prof. Doutora Teresa D'Oliveira

DATA:

A agressão em contexto de Trabalho e a Nacionalidade

---

## **RESUMO**

O presente estudo foi levado a cabo com o objectivo de explorar se existem diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses. Para cumprir o objectivo foi utilizado o Questionário de Comportamentos Agressivos (QCA) (Vicente & D'Oliveira, 2008) constituído por 61 itens divididos em duas escalas (a escala de comportamentos manifestos e a escala de comportamentos latentes) aos quais os participantes deveriam responder com que frequência essas afirmações tinham ocorrido durante o último ano no seu local de trabalho.

O QCA foi aplicado a uma amostra de 173 participantes todos pertencentes à população activa, dos quais 89 (51,4%) eram de nacionalidade portuguesa e 84 (48,6%) de nacionalidade espanhola.

A análise factorial exploratória encontrou, para a Escala de Comportamentos Manifestos, quatro factores: Equipamentos do contexto e invasão de propriedade, Violência Verbal, Violência Física e Roubo e Violência Física, sendo que apenas o primeiro factor apresenta um valor de consistência interna razoável. Para a Escala de Comportamentos Latentes foram encontrados sete factores: Hostilidade/Intimidação, Desvio dos objectivos organizacionais, Atrasos, Falta de credibilidade, Depreciação, Não interacção e Excesso de carga, sendo que os valores de consistência interna se encontram entre o excelente e o fraco.

Relativamente à comparação entre os Comportamentos Latentes e Manifestos entre os espanhóis e portugueses foram encontradas diferenças. Relativamente à Escala de Comportamentos Manifestos verificou-se que para os espanhóis o factor mais frequente é “Violência física e roubo” e para os portugueses o factor mais frequente é “Violência Verbal”. Relativamente à Escala de Comportamentos Latentes verificou-se que para os espanhóis o factor mais frequente é “Atrasos” e para os portugueses os factores mais frequentes são “Excesso de Carga” e “Depreciação”.

**Palavras-chave: Agressão, Nacionalidade**

---

NOME: Patricia Tarsia Robledo

Nº ALUNO: 13180

CURSO: Ciclo de Estudos Integrado Conducente ao Grau de Mestre em Psicologia

ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO: Psicologia Social e das Organizações

ANO LECTIVO: 2008-2009

ORIENTADOR(A): Prof. Doutora Teresa D'Oliveira

DATA:

The Aggression on the Workplace and Nationality

---

### **ABSTRACT**

This Study was undertaken with the aim of exploring if there were differences between Spanish and Portuguese people in Latent and Manifests behaviors. To achieve this objective it was used the Questionnaire for Aggressive Behavior (QAB) (Vicente & D'Oliveira, 2008) with 61 items divided in two scales (Manifests and Latent behaviors) to which the participants had to answer how often those statements had occurred during the last year in their workplace.

The QAB was applied to a sample of 173 participants, all belonging to the working population, of which 89 (51,4%) were Portuguese and 84 (48,6%) were Spanish.

The Exploratory factor analysis found four factors for the Scale of Manifests Behaviors: Elements of contexts and Invasion of property, Verbal violence, Physical Violence and theft and Physical violence and only the first factor had a reasonable value of internal consistency. For the Scale of Latent Behaviors there were found seven factors: Hostility/Intimidation, Misuse of organizational objectives, Delays, Lack of credibility, Depreciation, No interaction and Overloading. The values of internal consistency are between excellent and poor.

For the comparison between Latent and Manifest behavior between Spanish and Portuguese people there were found differences. On the Scale of Manifest Behaviors it was found that for the Spaniards the most common factor is "Physical Violence and Theft" and for the Portuguese people the most common factor is "Verbal Violence". On the Scale of Latent Behaviors it was found that for the Spaniards the most common factor is "Delays" and for the Portuguese people the most common factors are "Overloading" and "Depreciation".

**Key-words: Workplace Aggression, Nationality**

---

## Índice

Introdução.....	9
1. Problemas e definições – Bullying, Mobbing e outros conceitos.....	9
2. Tipologias sobre a agressão no local de trabalho.....	13
3. Intervenções .....	17
4. Antecedentes dos comportamentos Agressivos.....	18
4.1. Factores individuais.....	19
4.2. Factores Organizacionais.....	20
4.3. Modelos que integram factores organizacionais e pessoais.....	22
Método.....	28
Resultados.....	32
Discussão e implicações.....	68
Referências.....	86
Anexos.....	94

## Lista de Tabelas

Tabela 1. Níveis de importância dos diferentes valores para Portugal e Espanha.....	26
Tabela 2. Consistência Interna das Escalas.....	32
Tabela 3. Valores KMO e Teste de Bartlett's para a Escala de Comportamentos Manifestos.....	33
Tabela 4. Resumo da informação relativa à Análise Factorial Escala Comportamentos Manifestos após eliminação do item 18.....	35
Tabela 5. Grau de Assimetria dos Factores da Escala de Comportamentos Manifestos.....	37
Tabela 6. Grau de Curtose dos Factores da Escala de Comportamentos Manifestos.....	38
Tabela 7. Teste <i>Kolgomorov- Smirnov</i> para os 4 Factores da Escala de Comportamentos Manifestos.....	38
Tabela 8. KMO e Teste de Bartlett's para a Escala de Comportamentos Latentes.....	40
Tabela 9. Resumo da informação relativa à Análise Factorial da Escala de Comportamentos Latentes sem a presença dos itens 25, 34, 16, 5, 1 e 31.....	42
Tabela 10. Valores de Alpha quando o item é eliminado.....	46
Tabela 11. Grau de Assimetria dos Factores da Escala de Comportamentos Latentes.....	46
Tabela 12. Grau de Curtose dos Factores da Escala de Comportamentos Latentes.....	47
Tabela 13. Teste <i>Kolgomorov- Smirnov</i> para os 7 Factores da Escala de Comportamentos Latentes.....	47
Tabela 14. Valores maiores e menores das médias dos espanhóis referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	49
Tabela 15. Valores maiores e menores das médias dos portugueses referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	49
Tabela 16. Valores maiores e menores dos desvio-padrão dos espanhóis referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	50
Tabela 17. Valores maiores e menores dos desvio-padrão dos portugueses referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	51
Tabela 18. Valores maiores e menores das médias dos espanhóis referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	52
Tabela 19. Valores maiores e menores das médias dos portugueses referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	52

Tabela 20. Valores maiores e menores dos desvio-padrão dos espanhóis referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	53
Tabela 21. Valores maiores e menores dos desvio-padrão dos portugueses referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	54
Tabela 22. Valores maiores e menores das médias dos espanhóis referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	56
Tabela 23. Valores maiores e menores das médias dos portugueses referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	56
Tabela 24. Valores maiores e menores dos desvio-padrão dos espanhóis referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	57
Tabela 25. Valores maiores e menores dos desvio-padrão dos portugueses referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	58
Tabela 26. Valores maiores e menores das médias dos espanhóis referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	59
Tabela 27. Valores maiores e menores das médias dos portugueses referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	59
Tabela 28. Valores maiores e menores dos desvio-padrão dos espanhóis referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	60
Tabela 29. Valores maiores e menores dos desvio-padrão dos portugueses referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	60
Tabela 30 – Valores médios e de desvio-padrão dos portugueses e dos espanhóis referentes às Escalas de Comportamentos Manifestos e Comportamentos Latentes.....	63
Tabela 31 – Resumo dos valores obtidos nas várias estatísticas de teste da MANOVA para os quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos.....	63
Tabela 32- Resumo dos valores da MANOVA obtidos para cada um dos quatro factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.....	64
Tabela 33 - Valores médios e de desvio-padrão dos portugueses e dos espanhóis referentes aos quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos.....	65
Tabela 34 - Resumo dos valores obtidos nas várias estatísticas de teste da MANOVA para os sete factores da Escala de Comportamentos Latentes.....	65
Tabela 35 - Resumo dos valores da MANOVA obtidos para cada um dos sete factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.....	66
Tabela 36 - Valores médios e de desvio-padrão dos portugueses e dos espanhóis referentes aos sete factores da Escala de Comportamentos Latentes.....	67

## INTRODUÇÃO

A agressão no trabalho é um problema cada vez mais frequente no nosso dia-a-dia. Desde os anos 70 aborda-se o *bullying* em contexto escolar, mas é a partir dos anos 80 que se fala de *bullying*, *mobbing* e assédio em contexto organizacional (Einarsen & Skogstad, 1996). A agressão no trabalho é um aspecto que deveria ter por parte dos responsáveis uma maior atenção pois é, sem dúvida, um problema bastante sério em termos de saúde ocupacional, uma vez que, como se explicará mais à frente no trabalho, são inúmeros os autores que falam no impacto negativo que tem na saúde dos colaboradores. Também é de destacar a sua relevância em contexto de trabalho, uma vez que, pode atingir qualquer um, ninguém está imune e as estatísticas referem que cerca de dois milhões de pessoas nos Estados Unidos sofreram de agressão no local de trabalho durante o ano e que cerca de seis milhões foram ameaçadas (OSHA, 2002). Na Europa, as estatísticas referem que existe cada vez mais violência em contexto de trabalho, e chama-se a atenção para o facto dessa violência não ser apenas directa mas também subtil e dissimulada (European Foundation, 2000).

### 1. Problemas e definições – Bullying, Mobbing e outros conceitos

Einarsen e Skogstad (1996) referem que um dos principais problemas no estudo da agressão no trabalho é o facto de não haver uma definição precisa e comum. Na literatura podemos encontrar diferentes conceitos utilizados para referir-se à agressão no local de trabalho: *Mobbing* (Leymann, 1996; Zapf, Knorz & Kulla, 1996), que é o termo preferido na Europa; *Bullying* (Einarsen & Skogstad, 1996; Vartia, 1996); Assédio (Björkqvist, Österman & Hjelt-Bäck, 1994); Terror psicológico (Leymann, 1996); Mesquinhez (Ashforth, 1994); entre muitos outros.

Fazendo uma revisão da literatura sobre a agressão no trabalho, pode-se encontrar autores que utilizam os vários termos como sinónimos e outros autores que fazem uma clara distinção entre os vários conceitos utilizados. Autores como Leymann (1996), fazem uma clara distinção entre *mobbing* e *bullying* sendo que para ele, o *bullying* está claramente associado à violência física e o *mobbing* é caracterizado por comportamentos muito mais sofisticados, como por exemplo o isolamento da vítima. Leymann (1996) acaba por contradizer-se quando ao identificar actividades de *mobbing* inclui actividades tais como ataques físicos, quando supostamente estes fariam parte apenas do *bullying* e não do *mobbing*. Outros autores, como por exemplo Zapf (1999) utiliza os termos *mobbing* e *bullying* como sinónimos; por outro lado, Zapf e Einarsen (2001) defendem que a distinção entre os dois termos deve-se apenas à língua do país que faz a investigação, sendo que, nos países escandinavos e de língua alemã preferem utilizar o

termo “*bullying* em contexto de trabalho” e em países de língua inglesa preferem o termo “*mobbing* em contexto de trabalho”.

É portanto visível que não existem consensos acerca de tipo de agressão que se trata, uma vez que para alguns autores os termos são claramente distintos e para outros autores são sinónimos embora geralmente o *bullying* surja associado quer a agressões físicas quer psicológicas (tal como acontece nas escolas) e o *mobbing* surja associado a agressões psicológicas.

Outra diferenciação muito comum que se pode encontrar na literatura é a distinção entre os termos “conflito” e “*mobbing*”. Leymann (1996) defende que as diferenças entre os dois conceitos não têm a ver com “o que é feito” ou “como é feito”, mas sim com a “frequência e duração do que é feito”. O autor defende que o *mobbing* surge a partir de um conflito e que, às vezes, esse processo acontece de forma muito rápida e noutras vezes só acontece passado semanas ou inclusive meses. Para ser considerado *mobbing* deve ocorrer frequentemente (pelo menos uma vez por semana) e durante um longo período de tempo (pelo menos seis meses) (Leymann & Gustafsson, 1996), noutro caso, é considerado um conflito. Leymann e Gustafsson (1996), defendem ainda que o *mobbing* envolve comunicação hostil e não ética face a um indivíduo, que fica numa posição indefesa. Devido à sua frequência e duração, o *mobbing* tem como resultado consequências psicológicas, psicossomáticas e sociais.

Outros autores como Baron e Neuman (1996) falam de outros termos como agressão e violência e fazem uma distinção entre eles; estes autores defendem que a violência no local de trabalho é um tópico muito importante mas é apenas uma parte de um problema muito maior, isto é, é a ponta do iceberg do que se pode chamar “agressão no contexto de trabalho”. Também Greenberg e Barling (1999) falam de agressão e violência e defendem que, apesar de se ter utilizado indiferentemente os termos agressão e violência, existem claramente diferenças entre os dois termos e essa diferença está na natureza do dano imposto à vítima. Estes autores fazem diferenciação entre violência física (bater, dar pontapés, acertar) e violência psicológica (insultar, ameaçar).

Apesar da confusão que existe relativamente aos conceitos utilizados (*mobbing*, *bullying*, *negative acts*, etc.) e do facto de alguns autores os considerarem como sinónimos ou não, existem várias características consensuais entre as definições dos vários autores, quer de *mobbing* quer de *bullying*, tais como considerar que não é um fenómeno e sim um processo escalar gradual (Einarsen & Hauge, 2006; Winstok, 2006). Einarsen e Hauge (2006) referem que o comportamento agressivo não se refere a comportamentos únicos e isolados e sim a

comportamentos persistentes e repetidos (processo), portanto, comportamentos tais como ser vítimas de brincadeiras por parte dos colegas, não ser convidado para almoçar com os colegas, podem ser vistos como aspectos quotidianos do trabalho e não como comportamentos agressivos, todavia, se estes comportamentos passam a ocorrer de forma sistemática durante um período de tempo prolongado, podem converter-se comportamentos agressivos.

Leymann (1996) conseguiu, através de 800 estudos de caso (entrevistas informais), diferenciar várias fases do comportamento agressivo, mostrando que se tratava de um processo escalar sendo que no princípio as vítimas vêem os ataques como sendo pontuais mas com o passar do tempo o conflito escala e os ataques passam a ser mais frequentes, semanais ou mesmo diários. Também Einarsen e Skogstad (1996) defendem que se trata de um processo escalar, uma vez que, as vítimas de longa duração sentem que existe cada vez mais intensidade. Também outros autores como Zapf e Gross (2001) têm defendido que a agressão se torna pior com o passar do tempo e que no seu estágio final deixa a vítima num estado no qual não tem poder e não consegue utilizar estratégias de *coping* que poderiam acabar com o conflito.

Outro aspecto consensual entre vários autores e defendido por Craig e Pepler (2007) é que existem dois elementos que permitem compreender a complexidade do bullying. Primeiro, trata-se de uma forma de comportamento agressivo imposta por uma posição de poder (quem agride tem sempre mais poder que a vítima) e este poder pode derivar de uma vantagem física como o tamanho ou a força, mas também de uma vantagem social tal como papel social dominante, alto estatuto social dentro do grupo, número (vítima VS grupo) ou até por poder sistémico (e.g. grupos raciais ou culturais, minorias sexuais, desvantagens económicas, deficiências). O poder também pode ser adquirido ao conhecer a vulnerabilidade do outro (obesidade, problemas de aprendizagem, orientação sexual, etc.) e usando esse conhecimento para causar *distress*. O segundo elemento chave, segundo os autores, é que é repetido ao longo do tempo e as relações de poder consolidam-se tornando-se a vítima cada vez menos poderoso e o agressor cada vez mais poderoso. Já em 1996, Einarsen e Skogstad davam ênfase ao facto de se tratar de “actos negativos repetitivos”, sendo assim, os conflitos entre partes de “igual” força ou episódios de conflito não são considerados como agressão mas sim apenas conflitos.

Pode-se então observar que apesar de não haver consensos quanto aos termos utilizados para falar de agressão em contexto de trabalho, o certo é que existem vários aspectos consensuais entre os vários autores que estudam a agressão tais como defender que se trata de um processo escalar gradual, uma vez que os comportamentos agressivos acontecem de forma persistentes e

repetida e cada vez mais frequente e existe um desequilíbrio de poder cada vez maior entre a vítima e o agressor.

Outro aspecto consensual que se pode encontrar na literatura tem a ver com as consequências negativas da agressão em contexto de trabalho sobre o bem-estar psicológico e físico da pessoa. Zapf, Knorz e Kulla (1996) mostram, através da aplicação do instrumento LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) a uma amostra de vítimas de agressão no trabalho, que a agressão em contexto de trabalho está relacionado com o conteúdo do trabalho e as variáveis do ambiente social do trabalho, isto é, mostram que a agressão em contexto de trabalho tem uma correlação negativa com variáveis tais como complexidade do trabalho, controlo e variabilidade do trabalho e suporte social de colegas e supervisores, isto é, quanto menor a complexidade do trabalho e menor o suporte social, maior o risco de agressão em contexto de trabalho; porém, a agressão em contexto de trabalho tem uma correlação positiva com as consequências para a saúde, o que confirma os efeitos severos da agressão em contexto de trabalho para a saúde das vítimas de agressão.

Também Mikkelsen e Einarsen (2002) defendem que a exposição a comportamentos agressivos no trabalho está significativamente associado a um incremento nas queixas de saúde psicológica e de queixas de saúde psicossomática. Estes autores chegaram a esta conclusão através dos dados do questionário Negative Acts Questionnaire (NAQ), que mede a exposição dos participantes a agressão em contexto laboral, respondido por 224 participantes.

Johnson e Indvik (1994) destacam outro problema ao defender que o custo da violência no local de trabalho é alto não só em termos de honorários legais e em possíveis danos punitivos mas também na perda de confiança do colaborador, moral e produtividade.

Como se pode observar, os estudos não se centram apenas nas consequências da agressão para a pessoa, vão além, defendendo que os ambientes de trabalho adversos provocam múltiplas consequências indesejáveis tanto a nível pessoal com a nível organizacional (Cantisano, Depolo & Domínguez, 2007).

Resumindo, verifica-se que, embora os vários autores tentem fazer uma distinção entre os termos bullying e mobbing ou outros, tendo em conta o tipo de comportamentos, isto é se se trata de agressões físicas ou psicológicas, acabam por utilizar indiscriminadamente os termos. Vicente (2008) verificou através de uma revisão de literatura que existe uma enorme fragmentação do conhecimento teórico relativo aos conceitos e terminologias adoptadas, o que faz com que se encontrem problemas quando se tenta definir de forma clara e objectiva a

agressão em contexto de trabalho. O que é certo é que, independentemente do termo utilizado, parece ser consensual que não se trata de um fenómeno que acontece apenas uma vez e sim um processo gradual que se torna pior com o tempo e que este tem consequências negativas para a saúde física e psicológica da vítima. Ao longo deste estudo utilizar-se-á o termo agressão no trabalho, considerando que se trata de um termo mais amplo e que engloba várias formas de agressão entre as quais, a violência no local de trabalho.

Relativamente ao estudo da agressão em contexto de trabalho, a maioria dos instrumentos utilizados medem a agressão através da apresentação de um inventário de comportamentos negativos associados à agressão e pede-se aos participantes que assinalem o grau em que se percebem como sendo vítimas e estando expostos a esses mesmos comportamentos. Como exemplos deste tipo de inventário encontramos o LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terror*) e o NAQ (*Negative Acts Questionnaire*). Embora a maioria das investigações trabalhem com métodos quantitativos, cada vez mais autores chamam à atenção para a conjugação de métodos qualitativos e quantitativos de forma a melhor compreender e medir a agressão e para compreender melhor como surge e quais os comportamentos agressivos mais frequentes. Na literatura, um dos problemas que se encontra em alguns dos instrumentos utilizados é que são utilizadas medidas de auto-descrição nas quais os participantes da investigação se vêm claramente implicados nos acontecimentos descritos, o que deve ser colmatado com a utilização de instrumentos nos quais se utilize itens construídos de maneira impessoal para que o participante não se coloque na posição da vítima, uma vez que vários autores alertam para o facto do fenómeno da vitimização (Aquino & Lamertz, 2004), ou na posição de agressor.

## **2. Tipologias sobre a agressão no local de trabalho**

Na literatura podemos encontrar várias tipologias sobre a agressão no local de trabalho propostas pelos diferentes autores.

Buss (1961) (citado por Baron & Neuman, 1996) classifica a agressão humana em três diferentes dicotomias: verbal – física, directa - indirecta e activa - passiva. Segundo o autor, as formas de agressão verbal envolvem esforços de infringir danos aos outros através de palavras; as formas de agressão física envolvem acções abertas de magoar o outro de alguma maneira; as formas de agressão directa são aquelas em que a agressão é feita directamente à vítima, enquanto na agressão indirecta trata-se de provocar danos através das acções de outros agentes ou a pessoas ou objectos valiosos para a vítima (danificar a propriedade da vítima ou a família).

Finalmente, a agressão activa produz danos através da acção ou de algum comportamento enquanto a passiva trata-se de não fazer. Björkqvist, Österman e Lagerspetz (1994) defendem que a agressão física directa representa apenas a ponta do iceberg da agressão entre adultos. Baron e Neuman (1996, 1998), seguindo a tipologia de Buss (1961) (citado por Baron & Neuman, 1996), e aplicando um questionário sobre a agressão em contexto de trabalho a 178 participantes, chegaram à conclusão que a forma mais comum de agressão é a verbal – passiva - indirecta.

Em 1995 a Occupational Safety and Health Administration (OSHA) propõe uma tipologia na qual a agressão no local de trabalho é categorizada em quatro tipos segundo a relação entre o agressor e a vítima. O tipo I, onde o agressor não tem qualquer relação com a organização ou com os colaboradores e entra no local de trabalho apenas para cometer o acto criminoso (e.g. roubar). No tipo II, o agressor tem uma relação legítima com a organização e comete o acto de violência enquanto serve a organização. O Tipo III, onde o agressor é, tipicamente, um colaborador da organização e agride colegas ou supervisores. Neste tipo de agressão raramente há danos físicos ou mortes mas ocorrem frequentemente e têm efeitos devastadores para as vítimas. Segundo a OSHA, tanto factores organizacionais como individuais contribuem para este fenómeno. Finalmente o Tipo IV, onde o agressor tem uma relação legítima e íntima com a vítima que trabalha nessa organização (e.g. violência com o companheiro íntimo que tem lugar na organização).

Em 1998, Neuman e Baron (1998), tendo em conta o modelo tri-factorial de Buss (1961), propõem umas pequenas alterações no que diz respeito ao comportamento agressivo e fazem uma distinção entre os comportamentos agressivos que disfarçam a identidade dos agressores e as suas intenções de magoar (“Expressões de Hostilidade”), e a “violência no trabalho”, nos quais o agressor revela a sua identidade e intenções:

Expressões de hostilidade (“agressão coberta”) – incluem comportamentos que são verbais ou simbólicos (e.g. olhares “sujos”, falar mal atrás das costas, dar a alguém o “tratamento do silêncio”). Os dados mostram que as expressões de hostilidade ocorrem significativamente mais vezes que qualquer outra forma de agressão e que oito das dez formas de agressão mais frequentes envolvem expressões de hostilidade.

Obstruísmo – comportamentos que impedem as vítimas de efectuar eficazmente o seu trabalho – (e.g. não telefonar de volta ou não responder a memorandos, não dar informação necessária para a realização do trabalho, interferir em actividades importantes para a vítima,

chegar tarde a uma reunião). Estes comportamentos são formas de agressão passiva. É a sua natureza “encoberta” que as torna apelativas aos agressores.

Violência no trabalho – e.g. ataques físicos, roubos (no sentido de provar danos a quem o necessita), destruição de propriedade, ameaças de violência física, roubar ou danificar materiais da organização necessários para a vítima.

Baron, Neuman e Geddes (1999) chegaram à conclusão, aplicando um questionário sobre comportamentos agressivos em contexto de trabalho a 452 participantes, que as formas de “agressão coberta” são mais frequentes do que as formas de “violência no trabalho”.

Segundo Baron e Neuman (1996, 1998), ao contrário do que os meios de comunicação dizem, a maior parte da agressão que ocorre no contexto de trabalho não envolve agressão directa e física e sim comportamentos mais subtis (“cobertos”) para magoar os outros. O facto destas formas de agressão predominarem pode ser explicado pelo rácio efeito/ perigo proposto por Björkqvist, Österman e Lagerspetz (1994), que se trata de uma expressão da estimativa subjectiva das prováveis consequências de um acto agressivo. O agressor estima a relação entre a) o efeito pretendido e b) os danos envolvidos, físicos, psicológicos ou sociais para ele e para as pessoas importantes para ele. O objectivo do agressor é encontrar uma técnica que seja eficaz e ao mesmo tempo incorra no menor perigo possível, isto é, tenta maximizar o efeito e minimizar os riscos. Baron e Neuman (1996) propõem que alguns factores do contexto de trabalho podem explicar o porque usar as formas de agressão mais “cobertas”/ expressões de hostilidade. Os autores defendem que pode ser devido a dois factos: ao facto dos agressores terem contacto repetido e prolongado com as pessoas que trabalham, o que faria aumentar a probabilidade de retaliação e ao facto do contexto de trabalho envolver normalmente a presença de outras pessoas (presença de uma audiência).

Com base nas pesquisas de Baron e Neuman (1998) e noutros trabalhos relativos ao bullying, mobbing e comportamentos pouco cívicos em contexto de trabalho, Vicente e D’Oliveira (2008) construíram o Questionário de Comportamentos Agressivos que será utilizado neste trabalho.

Com base no modelo tri-factorial de agressão (Baron & Neumann, 1998) e no modelo de agressão proposto por Björkqvist, Österman e Lagerspetz (1994), Vicente e D’Oliveira (2008) consideraram duas grandes dimensões que constituíram duas escalas: a escala de comportamentos Latentes e a escala de comportamentos Manifestos. A escala de comportamentos latentes está constituída por itens que remetem para comportamentos encobertos e dissimulados nos quais há,

por parte do agressor, uma tentativa de ocultar a sua identidade, pelo que não é fácil identificá-lo. São comportamentos que deixam dúvidas relativamente às verdadeiras intenções. A escala de comportamentos manifestos está constituída por itens que remetem para comportamentos nos quais o agressor tenta prejudicar o alvo sem se preocupar em ocultar a sua verdadeira identidade, não deixando dúvidas à vítima acerca da intenção de danificar ou ferir, pelo que esta fica claramente ciente que lhe querem lesar.

No que diz respeito à escala de comportamentos manifestos, Vicente (2008) identificou quatro factores: Violência verbal, na qual o agressor tenta lesar a vítima através das palavras (dizer algo a alguém, praguejar, elevar a voz); Elementos do contexto, onde o agressor tenta obstruir e dificultar o desempenho dos outros, recusando-se a fornecer equipamentos ou materiais ou desarrumando o local de trabalho; Violência física, onde existe um envolvimento físico directo, ataques físicos ou com armas; e por último, Roubo e invasão de propriedade, onde se destacam comportamentos de destruição roubo e invasão de pertences da vítima sem autorização.

No que diz respeito à escala de comportamentos latentes, Vicente (2008) identificou oito factores: Depreciação, onde se destacam comportamentos de críticas persistentes, humilhações e desvalorizações, tanto por parte dos colegas como por parte das chefias; Hostilidade e intimidação, onde o agressor pressiona, demonstra superioridade ou poder em relação à vítima exibindo estatuto e tratando-a como incompetente; Desvio dos objectivos organizacionais, constituído por comportamentos que contrariam o que deve ser feito em horário de trabalho e desviam o indivíduo da sua rotina laboral, como por exemplo fazer pausas adicionais; Não interacção, constituído por comportamentos nos quais o agressor ignora, evita a vítima para que esta se sinta insignificante. Boatos e Mexericos, que são acções verbais que implicam especular acerca de alguém ou discutir informação confidencial relativa a outros; Falta de credibilidade, constituído por comportamentos nos quais o agressor pretende colocar em causa o valor e mérito das ideias, 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 forma de prazos impossíveis de cumprir ou excessivas cargas de trabalho; Por fim, o último factor, Atrasos, constituído por comportamentos nos quais se tenta prejudicar o outro chegando atrasado a reuniões para mostrar que o outro é insignificante ou até para prejudicar a própria organização.

Vicente (2008) sugeriu, através de uma análise exploratória dos seus dados, que os comportamentos agressivos manifestos são percebidos como sendo menos frequentes nos contextos de trabalho que os comportamentos latentes. Verificou também que a variabilidade de

respostas foi maior no caso dos comportamentos latentes, o que sugere que o facto de nestes comportamentos a intenção não ser clara, pode tornar menos consensual e objectiva a identificação deste tipo de comportamentos por parte do agredido.

### 3. Intervenções

Fazendo uma revisão de literatura sobre a agressão em contexto de trabalho encontra-se alguns autores que, após aplicar instrumentos para medir a agressão no trabalho e chegar às principais conclusões, propõem possíveis intervenções sobre a agressão no trabalho.

Autores como Rogers e Kelloway (1997) sugerem que o medo é um mediador da relação entre agressão no local de trabalho e as consequências negativas organizacionais e pessoais e propõem que se façam intervenções que reduzam o medo tais como *stress debriefings* ou formas similares de intervenção.

Baron e Neuman (1998) defendem que, independentemente do estatuto, os indivíduos estão mais fortemente inclinados a perceber-se como vítimas do que como agressores e a perceber as suas acções mais justificáveis do que as dirigidas para eles por outras pessoas. Por isso propõem workshops e outros procedimentos para alertar as pessoas sobre a ampla variedade de formas de agressão e, por conseguinte, a frequência com que eles mesmos usam essas tácticas, uma vez que, fazer com que os colaboradores se dêem conta de que as suas acções são agressivas, pode ser o primeiro passo para reduzir a incidência de tais comportamentos.

Outros autores (Jonhson & Indvik, 1994; Kondrasuk, Moore & Wang, 2001) alertam para a importância da contratação negligente como factor que contribui para o aumento da violência nos locais de trabalho e propõem que uma das possíveis soluções é focar-se na selecção de pessoal, porém, não dizem quais as características que se deve procurar ou qual o perfil de colaboradores a seleccionar e não têm em conta que as estratégias de recrutamento tornam-se insuficientes para excluir potenciais agressores, o que já tinha sido defendido anteriormente por Greenberg e Barling (1999). Para consegui-lo de forma eficaz tem de se ter em conta tanto os comportamentos da pessoa como os factores organizacionais. Greenberg e Barling (1999) chegaram a estas conclusões através dos dados conseguidos numa amostra de 136 participantes onde estavam em estudo os comportamentos dos participantes (historial de agressões e consumo de álcool) e os factores organizacionais (justiça dos procedimentos organizacionais e vigilância por parte da chefia). Os autores verificaram que o consumo de álcool e o historial de agressões (participantes indicavam quão frequentemente tinham agredido pessoas durante o liceu e após o liceu) permitiam predizer a agressão para com os colegas de trabalho; Verificaram também que

sentimentos tais como insegurança no trabalho e o sentimento de estar a ser vigiado permitem prever a agressão para com o supervisor, isto porque a agressão, neste caso, tem um alvo específico, uma vez que a agressão é feita a quem acham responsável pela sua insatisfação com determinados aspectos do trabalho.

Autores como Viitasara e Menckel (2002), falam em vários tipos de prevenção. A prevenção primária, isto é, redução do risco de ameaça ou violência tornando o ambiente mais seguro (formação em como as situações de violência podem ser evitadas e geridas); a prevenção secundária, para reduzir a duração de situações de ameaça ou violência e por fim a prevenção terciária, de suporte e assistência às vítimas. Fazendo uma revisão de literatura, podemos perceber que há uns anos era mais frequente a utilização da prevenção terciária, isto é, de intervenção após o problema; Nos artigos mais recentes, porém, vê-se um esforço por parte dos autores de propor intervenções primárias, isto é, cada vez dá-se mais importância à prevenção do que a remediar o problema.

Se há uns anos atrás os fenómenos de violência e agressão eram vistos como algo inevitável e associado a determinadas profissões, nos dias de hoje um grande número de países e jurisdições estão a implementar políticas de “tolerância zero” (violência e abuso verbal não é tolerado) para acabar com essas atitudes dado o incremento dos níveis de violência, porém, Middleby-Clements e Grenyer (2007) concluíram que a formação em “tolerância zero” tinha como consequência o aumento de atitudes rígidas e inflexíveis face à gestão da agressão no local de trabalho, ao mesmo tempo que reduzia a tolerância face a agressão, daí defenderem que é indesejável a introdução de uma política tolerância zero face a agressão e violência, porém, não propõem nenhuma alternativa à política de tolerância zero.

Como se pode observar são inúmeras as propostas de intervenção dos diferentes autores. Alguns dos autores criticam algumas das propostas de intervenção porém não propõem alternativas.

#### **4. Antecedentes dos comportamentos agressivos**

Muitos autores centram-se no estudo dos possíveis antecedentes da agressão no contexto de trabalho. Numa revisão da literatura dos possíveis antecedentes de comportamentos agressivos em contexto de trabalho, pode-se identificar dois modelos explicativos, um deles centrado na vulnerabilidade das vítimas, seja centrado no seu padrão de personalidade, na pertinência de certos sectores de risco ou nas estratégias de *coping* ineficazes. Outro modelo explicativo centra-se nas características do ambiente organizacional, insistindo na importância dos

valores predominantes de uma organização, as normas e práticas mais frequentes para determinar a quantidade de condutas consideradas aceitáveis dentro do contexto (Einarsen & Hauge, 2006; Jennifer, Cowie & Ananiadou, 2003).

#### **4.1 Factores individuais**

Relativamente aos autores que se focaram nas características da personalidade encontramos uma variedade de resultados. Os resultados são inconclusivos porque alguns autores encontram diferenças em direcções opostas e outros autores não encontram diferenças significativas (Hogh, Henriksson & Burr, 2005). Apesar de todas as investigações realizadas nesta perspectiva, a hipótese de grupos de risco e características da personalidade como preditores é altamente questionado (Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-back, 1994; Leymann, 1996).

Nesta perspectiva de estudo tem-se estudado a agressão comparando a diferença entre sexos e entre idades (Einarsen & Skogstad, 1996).

Relativamente à comparação entre sexos, e seguindo a classificação dos tipos de agressão proposta por Baron e Neuman (1998) (hostilidade, obstrução e violência), Rutter e Hine (2005) concluíram no seu estudo que os homens reportavam estar mais envolvidos nos três tipos de agressão do que as mulheres. Outros autores como Cantisano, Depolo e Domínguez (2007) defendem que as mulheres e jovens são as vítimas mais frequentes de agressão em contexto de trabalho. Observa-se, portanto, que diferentes autores chegam a conclusões opostas sugerindo-se, desta forma, pesquisas adicionais.

Relativamente à comparação entre idades, autores como Einarsen e Skogstad (1996) concluíram que colaboradores mais velhos têm maior risco de se tornarem vítimas de agressão em contexto de trabalho do que os mais novos. Uma possível explicação dada pelos autores, é a de que os colaboradores mais velhos são mais vulneráveis e/ou têm uma menor tolerância para essas situações, uma vez que com o passar dos anos esperam ser tratados com mais respeito e dignidade, baixando, assim, o limiar daquilo que acham que são comportamentos inaceitáveis por parte dos colegas e superiores.

Vários são os autores que defendem que existem características de personalidade (tipo de personalidade, auto-estima, etc.), reacções emocionais ou até variáveis demográficas (idade, género sexual, etc.) típicas das vítimas de agressão. Vartia (1996), aplicou um questionário a 949 participantes e os seus resultados mostraram que as vítimas de agressão apresentam características como uma auto-estima baixa, introversão, elevada ansiedade e neuroticismo. Também autores

como Baron, Neuman e Geddes (1999) defendem que indivíduos com padrão de comportamento Tipo A têm maior a probabilidade de se envolver nas várias formas de agressão no contexto de trabalho. Glasø, Matthiesen, Nielsen e Einarsen (2007) defendem que as vítimas de agressão em contexto de trabalho são diferentes das não vítimas de agressão em quatro das cinco dimensões da personalidade no Modelo Big Five. As vítimas tendem a ser mais ansiosas e neuróticas, menos agradáveis, conscienciosas e introvertidas que as não vítimas, o que indica um perfil personalístico diferente nas vítimas.

São muitos os estudos que deram ênfase ao perfil de personalidade das vítimas e agressores como factor explicativo, não sendo, no entanto, os resultados conclusivos. De igual forma, existe um crescente número de investigações que se centra na importância do ambiente laboral e na cultura organizacional e que se opõe totalmente à ideia de que a personalidade do indivíduo o predispõe a converter-se em objecto de abuso (Leymann, 1996).

#### **4.2 Factores organizacionais**

Numa revisão da literatura dos possíveis antecedentes da agressão em contexto de trabalho, para além de se encontrar autores que se centram nas características da personalidade, pode-se encontrar uma corrente que considera os factores organizacionais e as características do ambiente de trabalho como os preditores mais eficazes da agressão em contexto de trabalho (Cantisano, Depolo & Domínguez, 2007).

Baron e Neuman (1996, 1998) defendem que várias mudanças organizacionais estão relacionadas com diferentes tipos de agressão no contexto de trabalho. Os autores aplicaram um questionário a uma amostra de 178 participantes onde havia uma longa lista de mudanças organizacionais e os participantes tinham de indicar quais dessas mudanças tinham ocorrido na sua organização durante o último ano. Os resultados conseguidos por Baron e Neuman (1996, 1998) mostraram que o aumento da diversidade de mão-de-obra e o aumento de trabalhadores em *part-time* esta relacionado com as três formas de agressão (expressões de hostilidade, violência em contexto de trabalho e obstruismo) enquanto o *downsizing*, as demissões, a reestruturação e a reengenharia estão relacionados com a agressão verbal e obstruismo, mas não com a violência no contexto de trabalho. Os autores propõem como possível explicação, o facto dos participantes acharem que as suas agressões são mais justificáveis do que as das outras pessoas – o que os autores chamam de *self-serving bias*. Uma vez que muitas destas mudanças não podem ser evitadas, os autores propõem que se façam da maneira mais justa e impessoal possível e dando explicações

completas do porquê e do como as mudanças vão ocorrer, de forma a minimizar a agressão no contexto de trabalho.

LeBlanc e Kelloway (2002), através da aplicação de um questionário sobre o risco de agressão no local de trabalho (medido através de itens baseados em características do trabalho) e a agressão no local de trabalho a 254 participantes, identificaram várias características do trabalho que podem aumentar o risco de agressão para os colaboradores, nomeadamente, acompanhamento físico ou emocional de outros (as enfermeiras queixam-se muito disto), interação com o público, o negar um serviço ou pedido ao público, tomar decisões que influenciam a vida de outras pessoas (e.g. conceder um crédito), trabalhar sozinho de dia ou de noite (não ter audiência), entre muito outros.

Outros autores como Ferris (2004) centram-se nas respostas organizacionais, tendo identificado três reacções possíveis. A autora defende que a agressão em contexto de trabalho não pode ser erradicada, mas a maneira como a organização responde às situações de agressão em contexto de trabalho pode influenciar significativamente o grau de danos experienciados quer pela organização quer pelo indivíduo. Segundo Ferris (2004), uma primeira forma de responder à agressão em contexto de trabalho, é identificar o comportamento negativo e aceitá-lo como normal (“*see no evil*”). Ocorre sobretudo em organizações médias, privadas e em indústrias competitivas em constante mudança, cuja cultura organizacional é descrita como orientada para os objectivos e focada nos lucros. As pessoas destas organizações sentem que existe por parte da organização uma lacuna na maneira de tratar as pessoas. Uma segunda resposta da organização à agressão em contexto de trabalho é considerar o comportamento como inadequado mas atribuí-lo a ambas as partes como se fosse um conflito de personalidade (“*hear no evil*”). Segundo a autora, trata-se de uma resposta típica de grandes organizações e de organizações do governo ou instituições educativas. Ferris (2004) defende que esta é a resposta que provoca mais danos, uma vez que, as pessoas acham que estas organizações valorizam ambientes de trabalho respeitáveis e esperariam que a organização interviesse para assegurar o respeito no trabalho e quando isto não acontece as pessoas sentem-se traídas. Uma terceira forma de responder à agressão em contexto de trabalho é considerar o comportamento como inapropriado e nocivo (“*speak no evil*”) – este tipo de resposta reflecte uma organização que valoriza o respeito, sendo as próprias organizações que investigam a queixa e propõem acções.

Como se pode observar, cada vez mais, os autores dão-se conta da importância que factores organizacionais têm como antecedentes da agressão, como certas características da organização ou certos acontecimentos podem facilitar a agressão em contexto de trabalho.

Porém, muitos autores defendem que não se pode considerar apenas os antecedentes organizacionais, como não se pode considerar apenas os antecedentes pessoais, e sim ambos.

### 4.3 Modelos que integram factores organizacionais e pessoais

Enquanto uns autores têm estudado apenas os factores pessoais ou os factores organizacionais como possíveis antecedentes da agressão em contexto de trabalho, outros autores vêm destacar a importância de estudar ambos factores em simultâneo. Einarsen e Hauge (2006) defendem que a agressão em contexto de trabalho é um processo complexo e multi-causal e que não pode ser explicado apenas por um único factor. Também autores como Jennifer, Cowie e Ananiadou (2003) e Einarsen (2000) já tinham defendido anteriormente que, para entender a agressão em contexto de trabalho, é necessário olhar para um contexto mais amplo como o contexto social e organizacional e não ficar só pela relação vítima e agressor (características da personalidade).

Os conhecidos autores Neuman e Baron (1998) propõem um modelo que contempla tanto os factores personalísticos como os factores organizacionais. Os autores distinguem no seu modelo determinantes sociais, determinantes situacionais e determinantes pessoais da agressão.

Dentro dos determinantes sociais podemos encontrar: tratamento de injustiça, uma vez que indivíduos que percebem que estão a ser tratados de forma injusta apresentam maior probabilidade de exercer agressão; eventos indutores de frustração; aumento da diversidade da mão-de-obra, o comportamento normativo e a violação das normas.

Dentro dos determinantes situacionais encontramos: a mudança dos locais de trabalho (*downsizing*, etc.) e as condições do ambiente que fazem aumentar a probabilidade de agressão (e.g. altas temperaturas, alta humidade, muito barulho).

Dentro dos determinantes pessoais encontramos: padrão de comportamento tipo A, comportamento de auto-monotorização, viés atribucional de hostilidade, uma vez que quando os indivíduos interpretam o comportamento de outra pessoa como hostil, sentem-se lesados e retaliam; sentimentos desagradáveis e pensamentos agressivos.

Zapf (1999) também defende que se devem evitar explicações que só tenham em conta as características pessoais ou só tenham em conta as características organizacionais (e que são as que predominam na literatura) e, sim, ter em conta as múltiplas causas da agressão em contexto de trabalho, uma vez que, este pode ser causado por mais do que um factor simultaneamente. Zapf (1999), reuniu duas amostras, uma de vítimas de agressão em contexto de trabalho e um grupo de

controlo e aplicou vários instrumentos entre os quais o LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), e o ISJA (Instrument for Stress-oriented Job Analysis). Após análise dos seus resultados, apresenta quatro potenciais causas da agressão em contexto de trabalho: causas organizacionais (nomeadamente liderança, cultura organizacional, *stressores* e a organização do trabalho), características do agressor, grupo social (hostilidade, inveja, pressão do grupo, bode expiatório) e características da vítima (personalidade, qualificação, *skills* sociais e estigma).

O que Zapf (1999) propõe de diferente é que, para ele, não está claro a relação causa – efeito da agressão, uma vez que, o autor defende que a agressão pode ocorrer em dois sentidos, isto é, pode ser que determinados factores organizacionais facilitem a agressão em contexto de trabalho e que por sua vez a agressão desencadeie queixas de saúde; ou pelo contrário, podem surgir determinados comportamentos obsessivos, ansiosos ou depressivos que façam com que os colegas, subordinados ou chefias reajam de forma negativa, agredindo a pessoa em questão.

Zapf (1999) também propõe a existência de vários factores que aumentam a probabilidade de se tornar vítima de agressão em contexto de trabalho. Estes factores são um alto nível de ansiedade e depressão e comportamentos relacionados com o evitar os conflitos, incapacidade de reconhecer os conflitos; ser tímido; e mostrar pouco esforço na integração de um grupo de trabalho.

Vicente (2008) defende que têm crescido os estudos relativos a variáveis sociais que podem estar na origem da agressão (e.g. justiça e liderança), como também, os estudos de características e circunstâncias organizacionais que podem despoletar os comportamentos agressivos, entre eles a cultura organizacional.

Um número crescente de autores discute a importância das normas formais e informais, da cultura organizacional e da cultura nacional e de como estas podem afectar os papéis da relação vítima - agressor (Aquino & Lamertz, 2004). Aquino e Lamertz (2004) chamam a atenção para o facto de algumas organizações utilizarem formas de agressão (intimidação, ameaças, gritos, etc.) como forma de motivar os trabalhadores e para o facto de algumas organizações “permitirem”, de certa forma, a agressão, pelo simples facto de tolerar a agressão quando esta ocorre em vez de puni-la. Autores como Menesini, Sanchez, Fonzi, Ortega, Costabile e Lo Feudo (2003) defendem a importância do papel da cultura, não apenas na incidência do problema da agressão em diferentes países, mas também ao nível da representação emocional e mecanismos subjacentes ao problema. Autores como Einarsen (2000) vêm falar da cultura nacional como importante antecedente da agressão em contexto de trabalho.

Tanto os autores que estudam apenas os antecedentes organizacionais como aqueles que propõem modelos que integram factores organizacionais e pessoais falam na importância que a cultura e as normas têm como um possível antecedente da agressão em contexto de trabalho, isto é, as normas e valores de certos contextos podem fazer com que certos comportamentos agressivos ocorram, por serem considerados como aceitáveis nesse contexto, ou pelo contrário, podem ser considerados como inaceitáveis e serem punidos, o que diminui a sua probabilidade de ocorrência. Poder-se-á, assim, considerar que o contexto cultural (que tanto pode ser uma organização mas também pode tratar-se de diferentes países) onde ocorrem estes comportamentos joga um importante papel na sua promoção ou inibição.

Apesar da literatura reconhecer esta influência dos valores e normas de conduta não contempla como as evidências empíricas poderão reflectir o contexto cultural.

Este estudo considera este enquadramento conceptual e propõe-se abordar o estudo de potenciais diferenças de frequência de comportamentos agressivos em países distintos, que por razões de conveniência foram escolhidos Portugal e Espanha.

Autores como Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2006) defendem que a nacionalidade influencia vários aspectos do indivíduo: os seus valores, uma vez que estes são partilhados; os seus esquemas cognitivos, uma vez que as pessoas de diferentes nacionalidades têm quadros mentais e esquemas que os orientam na interpretação dos fenómenos diferentes aos de pessoas de outras nacionalidades; e o seu comportamento físico, uma vez que pessoas de diferentes nacionalidades comportam-se de diferentes maneira no que diz respeito a aspectos tais como o estilo conversacional, a pontualidade, os padrões de interrupção, o contacto visual.

Devido ao facto de se defender que a nacionalidade influencia vários aspectos do indivíduo, entre os quais o seu comportamento, surgiu o objectivo de comparar os portugueses e os espanhóis relativamente ao seu comportamento agressivo em contexto de trabalho. Embora os países estejam próximos um do outro, os seus valores, normas e formas de pensar e agir são bastante diferentes. Por exemplo, no caso das touradas, em Portugal é totalmente inaceitável matar o touro e em Espanha a diversão está na morte do touro, ou seja, observa-se que o limiar do que é aceitável e inaceitável é diferente para os dois países. Tal como acontece no caso das touradas, também é esperado encontrar diferenças entre os espanhóis e portugueses no que diz respeito à agressão em contexto de trabalho, uma vez que se trata de pessoas pertencentes a países diferentes, com formas de agir e pensar diferentes e onde o limiar do que é aceitável e o que não é aceitável em termos de agressão no trabalho é diferente.

Apesar dos estudos transculturais de Hofstede e Schwartz apontarem para uma proximidade de valores entre os dois países, optou-se por deduzir que se encontrarão diferenças, entre os comportamentos agressivos entre os portugueses e os espanhóis, devidas à influência do contexto cultural (isto é, os dois países representam dois contextos culturais distintos).

Hofstede (1991) define a cultura como “uma “programação mental”, ou seja, um condicionamento, normalmente inconsciente, que deixa aos indivíduos considerável liberdade para pensar, sentir e agir, mas dentro dos constrangimentos daquilo que o seu ambiente social oferece em termos de opções de pensamentos, acções e sentimentos. Estes constrangimentos estão presentes em todas as esferas da vida e, para os compreender, a vida humana deve ser vista como um todo integrado”(p.271) . Segundo Hofstede (1991), as principais diferenças culturais entre nações residem nos valores. Existem diferenças sistemáticas nos valores referentes ao poder e desigualdade, à relação entre o indivíduo e o grupo, aos papéis sociais do homem e da mulher, às formas de lidar com as incertezas da vida, à atenção privilegiada face ao futuro, presente e passado.

Segundo os resultados do estudo feito por Hofstede (1991), tanto Portugal como Espanha tem uma distância hierárquica média, um equilíbrio entre individualismo e colectivismo, uma baixa masculinidade e um alto evitamento de incerteza. Assim, uma vez que não existem diferenças entre ambas culturas nacionais, poder-se-ia esperar não existirem diferenças significativas na forma como os portugueses e os espanhóis percebem a agressão em contexto laboral. No entanto, Hofstede não abordou directamente o tema da agressão em contexto de trabalho e as suas possíveis manifestações.

Outro autor, que também se dedicou ao estudo das culturas nacionais, Schwartz (1994), propõe um modelo sobre a cultura alternativo ao modelo de Hofstede. Este autor refere sete níveis de valores de uma cultura: o Conservadorismo, constituído por valores que enfatizam a manutenção do *status quo* e que evitam acções individuais que perturbem a ordem da sociedade tais como obediência, autodisciplina, perdão, ordem social, entre outros; a Autonomia intelectual e afectiva, constituídas por valores como prazer, gosto pela vida, curiosidade, criatividade, etc.; a Hierarquia, constituída por valores como o poder social e a autoridade; a Mestria, constituída por valores como ambição e escolha de objectivos e metas; o Compromisso igualitário, constituído por valores que promovem o bem-estar dos outros tais como justiça social, responsabilidade e lealdade; e por último a Harmonia, constituída por valores tais como protecção do meio ambiente. Após ter encontrado estes níveis de valores procedeu a uma comparação da importância que esses níveis tinham para os diferentes países utilizando uma amostra de

professores. Nos sete níveis de valores Portugal e Espanha apresentam níveis de importância bastante semelhantes:

Tabela 1- Níveis de importância dos diferentes valores para Portugal e Espanha

<b>Níveis de Valores</b>	<b>Nível Importância Portugal</b>	<b>Nível Importância Espanha</b>
Conservadorismo	3,76	3,42
Autonomia intelectual	4,12	4,90
Autonomia afectiva	3,54	3,97
Hierarquia	2,08	2,03
Mestria	4,25	4,11
Compromisso igualitário	5,62	5,55
Harmonia	4,29	4,53

Tal como os resultados de Hofstede (1991), também os resultados de Schwartz (1994) mostram que não existem grandes diferenças entre as culturas nacionais portuguesa e espanhola. Apesar de ambos autores defenderem que as culturas nacionais espanhola e portuguesa são semelhantes, encontraram diferenças entre as culturas nacionais de outros países, o que lhes levou a concluir a importância que a cultura nacional tem na explicação das diferenças de valores e atitudes que os diferentes países têm no contexto laboral.

Tal como referido anteriormente, estes autores apenas estudaram as culturas nacionais e não a agressão em contexto de trabalho. Uma vez que nenhum dos autores mencionou a agressão no trabalho, e quais os limiares do que é aceitável e não aceitável em termos de agressão para os espanhóis e portugueses, optou-se por esperar encontrar diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses, o que vai ao encontro do que autores como Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2006) defendem, ou seja, que a nacionalidade influencia os comportamentos das pessoas. Espera-se portanto que, pelo simples facto de se tratarem de pessoas com diferentes nacionalidades e portanto com diferentes valores, formas de agir, pensar e sentir, sejam encontradas diferenças em relação às formas de agressão no contexto de trabalho; É portanto esperado que os comportamentos latentes e manifestos mais frequentes dos espanhóis e portugueses sejam diferentes, pelo simples facto de pertencerem a países diferentes e pelo facto de que o que é tolerado e visto como aceitável num país pode ser visto como totalmente inaceitável noutro país; por exemplo, revirar os olhos, pode ser visto como algo quotidiano e aceitável num país ou

inaceitável e até considerado como um comportamento agressivo noutra país uma vez que os valores e formas de agir e pensar são diferentes em cada país.

É necessário esclarecer que neste estudo não foi aplicado nenhum instrumento sobre a cultura nacional aos participantes, pelo que a forma como se estuda as diferentes normas ao longo do trabalho é através da nacionalidade, isto é, a variável independente do estudo é neste caso a nacionalidade e não a cultura nacional.

Para conseguir o objectivo do estudo, isto é, explorar se existem diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses, foi utilizado um questionário sobre o Ambiente de Trabalho (Vicente & D'Oliveira, 2008) no qual os itens foram divididos em duas escalas: a escala de comportamentos manifestos e a escala de comportamentos latentes tal como (Vicente, 2008) o fez, uma vez que se trata de comportamentos distintos; A escala de comportamentos latentes é constituída por itens que designam actos agressivos mais indirectos e subtis, nos quais existe uma preocupação por parte do agressor em ocultar a sua identidade, o que pode fazer com que haja dúvidas em relação a sua intenção; e a escala de comportamentos manifestos, que inclui itens que remetem para comportamentos agressivos dirigidos à organização ou a alguém e nos quais não existe preocupação por parte do agressor de ocultar a sua identidade, pelo que não deixa duvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar.

## MÉTODOS

### Participantes

A amostra é constituída por 173 participantes, todos pertencentes à população activa, 89 (51,4%) de nacionalidade portuguesa e 84 (48,6%) de nacionalidade espanhola. Relativamente à sua distribuição por género sexual, encontramos 66 (38,2%) participantes do género masculino e 107 (61,8%) participantes do género feminino.

Relativamente às idades, podemos encontrar participantes com idades compreendidas entre os 17 e os 67 anos ( $M=38,58$ ;  $SD=12,407$ ).

Relativamente ao tipo de contrato de trabalho que têm, 127 (73,4%) participantes têm um tipo de contrato a “tempo integral permanente”, 27 (15,6%) participantes têm um tipo de contrato “tempo integral temporário”, 6 (3,5%) têm um tipo de contrato “tempo parcial permanente”, 7 (4%) têm um tipo de contrato “tempo parcial temporário” e 6 (3,5%) têm um tipo de contrato “subcontratado”.

Relativamente às funções, podemos encontrar pessoas divididas por 24 funções diferentes entre as quais gestores/economistas (12,7%), farmacêuticos (8,7%), administrativos (34,1%), gestores de RH (5,2%) e professores (5,2%).

No que diz respeito à antiguidade na empresa a média é de 12,26 anos ( $DS=11,725$ ). Relativamente à antiguidade na função a média é de 10,69 anos ( $DS=10,682$ ).

Relativamente a exercer cargos de chefia, 33 (19,1%) participantes exercem funções de chefia e 140 não exercem funções de chefia (80,9%).

Relativamente às habilitações literárias, apenas 6 participantes têm menos que o 9º ano (9,2%), 10 participantes têm o 9º ano (5,8%), 2 têm até o 10º ano (1,2%), 9 têm o 11º (5,2%), 72 participantes acabaram o secundário (41,6%), 6 (3,5%) participantes tiveram frequência universitária e 68 (39,3%) participantes são licenciados. Informação mais detalhada acerca da caracterização da amostra pode ser encontrada no anexo 1.

Houve dois critérios de inclusão na amostra, por um lado ter nacionalidade espanhola e viver em Espanha e portuguesa e viver em Portugal e, por outro lado, pertencer à população activa. Os participantes foram escolhidos pela sua acessibilidade, isto é, os que estavam disponíveis e que aceitaram responder ao questionário (amigos e amigos dos amigos). Utilizou-se portanto o método de amostragem não probabilístico por conveniência (Hill & Hill, 2000), o que

permitiu uma recolha de dados muito rápida, mas que não permite extrapolar os resultados para toda a população, apenas para a amostra.

Relativamente ao tamanho da amostra, este foi escolhido com base nos recursos disponíveis (Hill & Hill, 2000), uma vez que não havia à partida um número de participantes definido, mas havia sim um prazo estabelecido para a recolha dos dados.

## **Design**

Nesta investigação propôs-se explorar se existem diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses. Para conseguir esse objectivo utilizou-se como instrumento um questionário sobre o Ambiente de Trabalho (Vicente & D'Oliveira, 2008) para a população portuguesa e a sua tradução (Robledo & D'Oliveira, 2008) para a população espanhola.

É um estudo que segue uma abordagem quantitativa (Cassell & Symon, 1994, citado por D'Oliveira, 2002). É pré-experimental com comparação de grupos (Campbell & Stanley, 1966, citado por D'Oliveira, 2002) uma vez que, após efectuar duas recolhas de dados, uma em Espanha e outra em Portugal, procedeu-se à comparação dos dados recolhidos nesses dois grupos naturais.

## **Variáveis**

**Variável independente:** Nacionalidade

**Operacionalização:** Portuguesa VS Espanhola

**Variável Dependente:** Percepção sobre a agressão em contexto de trabalho

**Operacionalização:** Questionário de Comportamentos Agressivos (QCA)

Para medir a percepção da agressão em contexto de trabalho foi utilizado o Questionário de Comportamentos Agressivos (Vicente & D'Oliveira, 2008). A escolha deste instrumento foi devida as suas boas qualidades métricas, a sua acessibilidade e ao facto de se adaptar ao objectivo de estudo. Este questionário está constituído por 61 itens de resposta fechada. Estes itens dizem

respeito a afirmações sobre o ambiente de trabalho aos quais há que dar resposta numa escala tipo likert de 1 a 5 (nunca, algumas vezes, com frequência, quase sempre e sempre).

Segundo Vicente e D'Oliveira (2008) o Questionário sobre o Ambiente de Trabalho é constituído por duas Escalas: A escala de comportamentos manifestos e a escala de comportamentos latentes.

Segundo Vicente e D'Oliveira (2008) a escala de comportamentos manifestos ( $\alpha=0,848$ ) incluí itens que remetem para comportamentos agressivos dirigidos à organização ou a alguém e nos quais não existe preocupação por parte do agressor de ocultar a sua identidade, pelo que não deixa duvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar. Esta escala está formada por duas dimensões:

- Violência física – diz respeito a ameaças de agressão, ataques físicos, ataques com armas, isto é implica um envolvimento directo em comportamentos de agressão física (e.g. ataque com arma).
- Destruição - diz respeito a comportamentos que visam invadir, danificar, destruir, furtar a propriedade alheia sem que seja obtida autorização para o fazer (e.g. roubar ou remover os recursos necessários a outro colega).

Segundo Vicente e D'Oliveira (2008) a escala de comportamentos latentes ( $\alpha=0,956$ ) é constituída por itens que designam actos agressivos mais indirectos e subtis nos quais existe uma preocupação por parte do agressor em ocultar a sua identidade, o que pode fazer com que haja dúvidas em relação a sua intenção. Podem encontrar-se 6 dimensões nesta escala:

- Depreciação – diz respeito a comportamentos por parte dos colegas ou chefias e que têm como objectivo humilhar, ridicularizar, rebaixar ou minimizar alguém (e.g. fazer troça de alguém no local de trabalho)
- Obstrução – diz respeito a comportamentos que visam impedir alguém de executar as suas tarefas de forma correcta ou de atingir os seus objectivos (e.g. não transmitir a informação necessária a alguém).
- Desvio dos objectivos organizacionais – diz respeito as acções que contrariam o que é suposto ser feito no horário de trabalho e que afastar o sujeito da sua rotina laboral, prejudicam a sua performance e tem repercussões na produtividade na empresa (e.g. fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável).

- Boatos e mexericos – diz respeito a comportamentos como lançar boatos, não negar boatos, falar dos outros atrás das suas costas (e.g. não negar os rumores falsos feitos acerca de alguém).
- Hostilidade e intimidação – diz respeito a comportamentos adversos contra alguém que passam por ignorar ou tratar alguém de forma injusta (e.g. dar a alguém o tratamento do silêncio).
- Excesso de carga – diz respeito a comportamento que visam aumentar a carga de trabalho do colaborador ou atribuir-lhe determinados objectivos ou prazos demasiado difíceis de atingir (e.g. os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva).

Ao contrário da maioria dos trabalhos realizados sobre a agressão em contexto de trabalho, todos os itens do Questionário sobre o Ambiente de Trabalho estão escritos de forma impessoal para que o participante não se coloque na posição da vítima, uma vez que vários autores na literatura alertam para o facto do fenómeno da vitimização (Aquino & Lamertz, 2004), ou na posição de agressor.

### **Procedimento**

Foram distribuídos 300 questionários, 150 em Espanha e 150 em Portugal. Foram devolvidos 84 questionários de Espanha o que corresponde a uma taxa de resposta de 56% e 89 questionários de Portugal, o que corresponde a uma taxa de resposta de 59,3%. Junto ao questionário estava agraphada uma carta de apresentação onde estava uma pequena introdução do tema de estudo (ambientes de trabalho) e onde eram explicadas as instruções para responder ao questionário, isto é, era dito aos participantes que lhes seriam apresentadas afirmações relativas ao local de trabalho e que teriam de responder com espontaneidade e sinceridade utilizando uma escala onde expressariam a sua opinião (1- nunca; 2- algumas vezes; 3- com frequência; 4- quase sempre e 5- sempre) relativamente a frequência com que as afirmações apresentadas tinham ocorrido no seu local de trabalho durante o último ano. Foi-lhes também dito que não havia respostas certas ou erradas e que todos os questionários eram anónimos, pelo que não teriam de se identificar em nenhuma parte do questionário. Também era-lhes dito que a resposta ao questionário era de carácter voluntário e que todos os dados recolhidos seriam confidenciais. No caso de alguma dúvida, ou de querer alguma informação adicional sobre o trabalho, os participantes tinham a possibilidade de perguntar, de mandar *email* ou telefonar, uma vez que os contactos pessoais e do ISPA estavam na carta. No fim era-lhes agradecida a sua colaboração.

## RESULTADOS

O objectivo deste trabalho é explorar as diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses.

Para ir ao encontro deste objectivo procedeu-se, primeiro, a uma análise exploratória dos dados obtidos mediante a aplicação do Questionário de Comportamentos Agressivos e à estimação da consistência interna e sensibilidade dos factores obtidos e posteriormente a uma análise descritiva dos dados recolhidos. Para proceder a análise dos dados os itens foram divididos em duas escalas: a escala de comportamentos manifestos e a escala de comportamentos latentes tal como Vicente (2008) o fez, uma vez que se trata de comportamentos distintos; A escala de comportamentos latentes é constituída por itens que designam actos agressivos mais indirectos e subtis, nos quais existe uma preocupação por parte do agressor em ocultar a sua identidade, o que pode fazer com que haja dúvidas em relação a sua intenção; e a escala de comportamentos manifestos, que inclui itens que remetem para comportamentos agressivos dirigidos à organização ou a alguém e nos quais não existe preocupação por parte do agressor de ocultar a sua identidade, pelo que não deixa dúvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar.

### 1. Qualidades Métricas

#### 1.1 Fidelidade

A fidelidade é definida por Pestana e Gageiro (2003) como “a proporção da variabilidade nas respostas que resulta de diferenças nos inquiridos... não porque o inquirido seja confuso, mas porque os inquiridos têm diversas opiniões” (p.542). Neste caso a fidelidade do questionário foi avaliada pelo método da consistência interna através do Alpha de Cronbach.

Tabela 2 - Consistência Interna das Escalas

	N de Itens	<i>Alpha de Cronbach</i>
Escala de Comportamentos Manifestos	17	<b>0,821</b>
Escala de Comportamentos Latentes	44	<b>0,958</b>

Através da tabela dois pode-se verificar que a consistência interna da Escala de comportamentos Manifestos apresenta um *Alpha de Cronbach* de 0,821 que é um valor considerado como bom segundo as recomendações de Hill e Hill (2000). Por outro lado, a Escala de Comportamentos Latentes apresenta um valor de *Alpha de Cronbach* de 0,958, que é um valor considerado como excelente segundo as recomendações de Hill e Hill (2000).

Optou-se por não eliminar nenhum dos 61 itens nesta fase, uma vez que os valores de Alpha de Cronbach não aumentariam dada a possibilidade de eliminar algum item.

## 1.2 Estrutura Factorial do Questionário de Comportamentos Agressivos

Para aceder à estrutura latente do Questionário de Comportamentos Agressivos utilizou-se uma análise factorial exploratória com o objectivo de explicar a correlação entre as variáveis observáveis, simplificando os dados através da redução do número de variáveis necessárias para os descrever; neste caso, trata-se de uma análise factorial exploratória porque não se trata de comparar os resultados obtidos com os que constituem a teoria e sim tratar a relação entre as variáveis sem determinar em que medida estes se ajustam a um modelo (Pestana & Gageiro, 2003).

### 1.2.1 Estrutura Factorial da Escala Comportamentos Manifestos

Iniciou-se a Análise Factorial (AF) através do cálculo dos valores de KMO e do teste de esfericidade de *Bartlett* que podem ser observados na tabela três.

Tabela 3 - KMO e Teste de *Bartlett*'s

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		<b>,760</b>
Teste de Esfericidade de <i>Bartlett</i>	Chi-Quadrado	909,889
	Graus Liberdade	136
	Sig.	<b>,000</b>

Através da análise da tabela três verifica-se que o valor de KMO é de 0,760, que é segundo as recomendações de Pestana e Gageiro (2003) um valor médio, o que indica que a análise factorial pode ser realizada, uma vez que existe uma correlação entre as variáveis. O teste de esfericidade, por outro lado, apresenta um valor inferior a 0,05, o que permite concluir que as variáveis apresentam uma correlação significativa entre si (Maroco, 2007). Uma vez que se obteve estes valores é adequado prosseguir a AF.

Efectuou-se uma AF através do método das componentes principais com rotação *Varimax* para os 17 itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.

Após a rotação *Varimax* e segundo a regra de Kaiser foram retidos 5 factores, porém, verificou-se que o quinto e último factor apresentava apenas um item (18. Gestos negativos ou obscenos para com alguém), pelo que se optou por realizar outra AF utilizando os mesmos procedimentos, mas desta vez com a ausência do item 18.

Na tabela quatro, apresenta-se a informação da nova AF, e pode-se observar que desta vez foram retidos quatro factores de acordo com a regra do *eigenvalue* superior a 1. Podemos ainda observar os pesos factoriais de cada item em cada um dos quatro factores, os seus *eigenvalues*, a comunalidade de cada item, a percentagem de variância explicada por cada factor e ainda o valor de consistência interna de *Alpha de Cronbach* por factor. A negrito estão os itens que saturam em cada um dos quatro factores.

Tabela 4– Resumo da informação relativa à Análise Factorial Escala Comportamentos Manifestos após eliminação do item 18

Itens	Factores				Comunalidades
	1 Equipamentos do Contexto e Invasão de propriedade	2 Violência Verbal	3 Violência Física e Roubo	4 Violência Física	
49. Alguém recusar-se directamente a fornecer equipamentos e materiais aos outros	<b>,655</b>	,101	,015	,056	<b>,443</b>
20. Danificar ou sabotar a propriedade da empresa necessária a outro(s)	<b>,629</b>	,100	<u>,436</u>	-,039	,597
12. Falar de informação confidencial sobre a organização a terceiros	<b>,624</b>	,197	,063	,074	<b>,438</b>
61. Destruir email's ou mensagens necessários a outra pessoa	<b>,622</b>	,131	,071	<u>,463</u>	,624
53. Roubo de objectos pessoais pertencentes a um colega de trabalho	<b>,620</b>	,071	,388	-,040	,541
26. Consumir desnecessariamente recursos necessários ao trabalho de outro	<b>,566</b>	<u>,437</u>	,217	-,002	,558
44. Desarrumar o local de trabalho	<b>,508</b>	<u>,417</u>	-,311	-,085	,536
3. Dizer algo ofensivo a alguém no local de trabalho	-,027	<b>,726</b>	,228	,141	,600
23. Elevar a voz enquanto falam	,127	<b>,702</b>	-,025	,017	,511
41. Praguejar contra alguém no local de trabalho	,268	<b>,680</b>	,059	,142	,558
14. Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s)	,220	<b>,638</b>	,144	-,107	<b>,488</b>
59. Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater)	-,033	,078	<b>,817</b>	,137	,693
58. Abrir gavetas e remover objectos sem permissão do proprietário	,387	,214	<b>,724</b>	,077	,725
8. Roubar ou remover os recursos necessários a outro(s) colega(s)	<u>,472</u>	,125	<b>,535</b>	-,073	,530
6. Ataque com arma	-,020	-,002	-,114	<b>,861</b>	,755
27. Ameaças de violência física	,089	,090	,287	<b>,667</b>	,543
Eigenvalue	4,875	1,626	1,427	1,211	
Variância Explicada	30,468	10,161	8,920	7,567	
Valor de Alpha de Cronbach	0,734	0,692	0,583	<b>0,332</b>	

Através da análise da tabela quatro verifica-se que foram retidos quatro factores através do critério de Kaiser, uma vez que estes apresentaram um *eigenvalue* superior a um e explicam 57,117% da variabilidade total. Se se observar as comunalidades, isto é, a percentagens de variância de cada variável explicada pelos factores comuns extraídos (Maroco, 2007), pode-se ver que apenas os itens 12, 14 e 49 apresentam valores inferiores a 50%, o resto dos itens apresentam todos um valor de comunalidades superior a 50%.

Uma vez mais, para a determinação da estrutura factorial, consideraram-se as saturações mais elevadas e adoptou-se como critério o ponto de *cutt-off* de 0,50, ou seja, *loadings* iguais ou superiores a 0,50, seguindo as recomendações de Hair, Anderson, Tathan e Black (1995) por explicarem 25% da variância.

Factor I: “Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade” – é constituído pelos itens 49,20,12,61,53,26 e 44 e explica 30,46% da variância total. Optou-se por atribuir esse nome uma vez que está constituído por itens que dizem respeito ao roubo, danificação ou até consumo desnecessário de objectos e equipamentos necessários aos outros com vista a prejudicá-los, à excepção do item 12 (Falar de informação confidencial sobre a organização a terceiros).

Factor II: “Violência Verbal” – é constituído pelos itens 3,23,41 e 14 e explica 10,16% da variância total. Optou-se por lhe atribuir esse nome devido ao facto do conteúdo dos itens dizerem respeito a comportamentos que têm como objectivo ferir o outro através da verbalização (e.g. Praguejar contra alguém no local de trabalho) à excepção do item 14 (Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s)).

Factor III: “Violência Física e Roubo” – é constituído pelos itens 59,58 e 8 e explica 8,92% da variância total. Optou-se por denominar o factor de “Violência Física e Roubo”, uma vez que é constituído por 3 itens, 2 dos quais dizem respeito ao roubo e um deles remete para a violência física ou agressão. O item 59 (Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater)) manteve-se neste factor embora fizesse mais sentido no factor 4 “violência física”.

Factor IV: “Violência Física” – é constituído pelos itens 6 e 27 e explica 7,56% da variância total. O factor está constituído apenas por 2 itens que dizem ambos respeito à agressão ou ameaça de agressão e por isso foi-lhe atribuído o nome de “Violência Física”.

Vicente (2008), obteve também 4 factores para a Escala de Comportamentos Manifestos, embora tenha chegado a essa solução apenas com uma análise factorial e sem eliminar nenhum item. As dimensões conseguidas nesta investigação são bastante semelhantes às conseguidas por Vicente (2008) pelo que se aproveitou as denominações dos factores. Os factores conseguidos por Vicente (2008) foram: “Violência Verbal”, “Elementos do Contexto”, “Violência Física” e “Roubo e invasão de Propriedade”. Pode ver-se que são poucas as diferenças: neste estudo os itens que remetem para o “roubo” e a “Invasão de Propriedade”, em vez de permanecerem juntos tal como aconteceu com Vicente (2008), separaram-se e juntaram-se a outros factores.

Analisando os valores de consistência interna por factor, segundo as recomendações de Hill e Hill (2000), pode-se observar que os valores encontram-se entre o 0,734 do factor 1 (razoável) e o 0,332 (inaceitável) do factor 4. Os valores de consistência interna dos factores 2 e 3 (0,69 e 0,58 respectivamente) são considerados como fraco e inaceitável respectivamente (Hill & Hill, 2000).

Apenas para o factor “Equipamentos do contexto e invasão da propriedade” verifica-se que eliminando o item 44 (Desarrumar o local de Trabalho) o *Alpha de Cronbach* aumentaria de 0,734 para 0,749. De qualquer maneira, optou-se por não elimina-lo, uma vez que, o aumento do valor de *Alpha de Cronbach* é relativamente baixo. Para os restantes Factores, os valores de *Alpha de Cronbach* não sofreriam qualquer alteração no caso de eliminar algum item.

Vicente (2008) obteve níveis de fidelidade para os quatro factores bastante semelhantes, uma vez que estes intervalavam entre o bom (0,808) e o inaceitável (0,439).

O estudo da sensibilidade foi efectuado através da análise dos valores da curtose e da assimetria presentes na distribuição dos resultados relativos os quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos obtidas na análise factorial.

As seguintes tabelas cinco e seis apresentam os valores da assimetria e da curtose dos quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos.

Tabela 5 - Grau de Assimetria dos Factores da Escala de Comportamentos Manifestos

Factor	Assimetria	Erro Padrão	Assimetria/Erro Padrão
Elementos do Contexto e invasão da propriedade	3,382	,185	18,281
Violência Verbal	2,328		12,584
Violência Física/ Roubo	5,864		31,697
Violência Física	8,654		46,778

Com base na análise dos valores da Assimetria para os factores da Escala de Comportamentos Manifestos, constata-se que a distribuição está virada para a direita, ou seja, apresenta uma assimetria positiva, o que indica que a maior parte das pessoas, numa escala de respostas de 1 a 5, respondeu mais vezes 1 e 2 (Nunca e Algumas vezes, respectivamente).

O valor da assimetria dos quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos permitem verificar que a distribuição se afasta da normalidade, uma vez que o quociente entre a assimetria e o erro padrão é superior a 1,96 (assimetria positiva) nos quatro casos e segundo Pestana e Gageiro (2003) um valor  $Z > \pm 1,96$  leva à rejeição da normalidade.

Tabela 6 - Grau de Curtose dos Factores da Escala de Comportamentos Manifestos

Factor	Curtose	Erro Padrão	Curtose /Erro Padrão
Elementos do Contexto e invasão da propriedade	20,374	,367	55,515
Violência Verbal	10,498		28,604
Violência Física/ Roubo	48,435		131,975
Violência Física	94,490		257,466

Através da análise dos valores da curtose nos quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos verifica-se que a distribuição dos resultados se afasta da distribuição normal, uma vez que todos os factores apresentam quocientes entre a curtose e o erro padrão com valores superiores a 1,96 (distribuição leptocúrtica) nos quatro casos e segundo Pestana e Gageiro (2003) um valor  $Z > \pm 1,96$  leva à rejeição da normalidade.

Tabela 7 - Teste *Kolmogorov-Smirnov* para os quatro Factores da Escala de Comportamentos Manifestos

	<i>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Estatística de Teste	Graus de Liberdade	Sig.	Estatística de Teste	Graus de Liberdade	Sig.
Elementos do Contexto e invasão da propriedade	,207	173	,000	,695	173	,000
Violência Verbal	,139	173	,000	,828	173	,000
Violência Física/ Roubo	,247	173	,000	,540	173	,000
Violência Física	,367	173	,000	,342	173	,000

A normalidade da distribuição dos quatro factores da Escala de Comportamento Manifestos foi avaliada não só através dos quocientes de assimetria e curtose mas também com base nos níveis de significância do teste de normalidade *Kolmogorov-Smirnov*.

Através da análise do teste de normalidade verifica-se que os quatro factores apresentam um nível de significância ( $p$ ) inferior a 0,05 ( $p=0,000$ ), o que confirma que nenhum dos quatro factores segue uma distribuição normal (Pestana & Gageiro, 2003).

### 1.2.2. Estrutura Factorial da Escala Comportamentos Latentes

Iniciou-se a Análise Factorial (AF) através do cálculo dos valores de KMO e do teste de esfericidade de *Bartlett* que podem ser observados na tabela oito.

Tabela 8 - KMO e Teste de *Bartlett's*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		<b>,927</b>
Teste de Esfericidade de <i>Bartlett</i>	Chi-Quadrado	4382,899
	Graus de Liberdade	946,000
	Sig.	<b>,000</b>

Através da análise da tabela oito verifica-se que o valor de KMO é de 0,927, que é segundo as recomendações de Pestana e Gageiro (2003) um valor muito bom, isto é, indica que se pode prosseguir com a análise factorial uma vez que existe uma relação entre as variáveis. O teste de esfericidade, por outro lado, apresenta um valor inferior a 0,05 o que permite concluir que as variáveis apresentam uma correlação significativa entre si (Maroco, 2007). Uma vez que se obteve estes valores é adequado prosseguir a AF.

Efectuou-se uma AF através do método das componentes principais com rotação *Varimax* para os 44 itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes. Após a rotação *Varimax* e segundo a regra de Kaiser foram retidos dez factores, porém, verificou-se que os factores 9 (Item 34. Barrar o caminho quando alguém vai a passar) e 10 (Item 25. Fazer comentários étnicos, religiosos ou raciais) apresentavam apenas um item cada um, pelo que se optou por realizar outra AF utilizando os mesmos procedimentos, mas desta vez com a ausência dos itens 25 e 34.

Efectuou-se uma nova AF para os 42 itens da Escala de Comportamentos Latentes. Desta vez foram retidos nove factores, mas uma vez mais os factores oito e nove apresentavam apenas um item cada um (Item 16. Assédio sexual verbal e Item 5. Não responder a chamadas telefónicas ou memorandos, respectivamente). Optou-se por realizar uma nova AF mas desta vez com a ausência dos itens 25, 34, 16 e 5.

Foi efectuada uma nova AF para os 40 itens da Escala de Comportamentos Latentes. Desta vez foram retidos oito factores de acordo com a regra do *eigenvalue* superior a 1, porém tal como aconteceu nas AF anteriores, o último factor é composto por apenas um item (Item 1. Duvidar dos julgamentos que cada um faz). Uma vez mais optou-se por eliminar esse item e realizar uma nova AF, desta vez sem a presença dos itens 25, 34, 16, 5 e 1.

Após a nova AF para os 39 itens da Escala de Comportamentos Latentes verificou-se que foram retidos oito factores porém, uma vez mais, no último factor saturava apenas o item 31 (Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis) o que levou a executar uma nova AF sem a presença dos itens 25, 34, 16, 5, 1 e 31.

Na tabela nove apresenta-se a informação da nova AF efectuada para os 38 itens da Escala de Comportamentos Latentes. Desta vez foram retidos sete factores de acordo com a regra do *eigenvalue* superior a 1. Na tabela nove resumem-se os pesos factoriais de cada item em cada um dos sete factores, os seus *eigenvalues*, a comunalidade de cada item, a percentagem de variância explicada por cada factor e ainda o valor de consistência interna de *Alpha de Cronbach* por factor. A negrito estão os itens que saturam em cada um dos sete factores.

Tabela 9 – Resumo da informação relativa à Análise Factorial da Escala de Comportamentos Latentes sem a presença dos item 25, 34, 16, 5, 1 e 31.

Itens	Factores							Comunalidades
	1	2	3	4	5	6	7	
38. Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente	<b>,726</b>	,124	,109	,229	,142	,101	,086	,645
15. Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s)	<b>,688</b>	,218	,086	,118	,208	,055	,078	,594
28. Ignorar alguém ou as suas contribuições	<b>,658</b>	,127	,191	,130	,194	,362	,168	,699
32. Tratar alguém como incompetente	<b>,621</b>	,266	,193	,322	,218	,246	,131	,722
54. Não defender os planos de um colega junto de outros	<b>,614</b>	,338	,126	,159	,154	,212	,021	,601
4. Humilhar alguém em frente de outros	<b>,586</b>	,135	,320	,133	,367	,047	,001	,619
45. Não transmitir informação necessária a alguém	<b>,572</b>	,180	<u>,450</u>	,049	,211	,071	,259	,682
48. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências	<b>,548</b>	,298	,167	,245	-,137	-,033	,313	,595
24. Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho	<b>,518</b>	,155	,319	,015	-,104	,121	,364	,553
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações)	<b>,423</b>	,197	,059	,397	,306	-,197	-,044	,513
42. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido	,302	<b>,834</b>	,090	,074	,046	,095	,127	,827
46. Passar demasiado tempo a fantasiar ou “sonhar acordado” em vez de trabalhar	,134	<b>,683</b>	,340	,140	,175	,129	,224	,717
47. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho	,325	<b>,663</b>	,241	,217	,106	,009	,136	,681
60. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável	<u>,402</u>	<b>,605</b>	,219	,061	,164	,233	,193	,697
57. Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego	,098	<b>,522</b>	,006	<u>,429</u>	,291	,104	-,083	,568
7. Colocar pouco esforço no trabalho realizado	<u>,395</u>	<b>,462</b>	,296	,198	,282	,167	,006	,603
43. Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam	,113	<b>,444</b>	,304	<u>,399</u>	,013	<u>,359</u>	,166	,618
51. Interromper as pessoas enquanto elas se expressam	,220	<b>,422</b>	,298	,253	,221	,329	,263	,606
56. Chegar atrasado ao trabalho sem informar	,075	,274	<b>,702</b>	,116	,109	,146	,024	,621

36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	,206	,190	<b>,668</b>	,035	,095	,002	,228	,587
30. Espalhar boatos sobre alguém	,262	,000	<b>,584</b>	,380	,350	,188	-,083	,718
9. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores	<u>,417</u>	,233	<b>,545</b>	,264	,089	,037	,155	,629
13. Desvalorizar o trabalho dos colegas	<u>,378</u>	,160	<b>,539</b>	,402	,067	,036	,136	,645
35. Excessiva monitorização do trabalho	,190	-,019	-,039	<b>,626</b>	,053	,051	,443	,632
50. Negar-se a seguir instruções de chefia	,063	,276	,247	<b>,609</b>	-,041	,189	,027	,550
19. Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém	,265	,151	,193	<b>,556</b>	,318	,010	-,006	,541
10. Relembrar repetidamente os erros e os lapsos cometidos por alguém	,373	,094	,379	<b>,525</b>	,141	,225	,110	,650
39. Chamar outros de incompetentes	<u>,416</u>	,350	,229	<b>,508</b>	,068	,265	,130	,698
21. Não negar os rumores falsos feitos acerca de alguém	,081	,085	,162	,035	<b>,621</b>	,031	,287	,510
2. Fazer troça de alguém no local de trabalho	,368	,194	,087	,131	<b>,616</b>	-,039	,110	,591
37. Tecer comentários maldosos em relação a alguém	<u>,478</u>	,305	,190	,243	<b>,520</b>	,230	,139	,758
11. Falar dos outros nas suas costas	<u>,439</u>	,359	,313	,173	<b>,456</b>	,165	-,050	,688
29. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra	,094	,153	,095	,052	-,136	<b>,719</b>	-,013	,580
52. Dar a alguém o “tratamento do silêncio”	,189	,057	,015	,148	<u>,407</u>	<b>,570</b>	,119	,566
55. Revirar os olhos a alguém	,115	,128	,055	<u>,449</u>	,138	<b>,496</b>	,121	,514
40. Interferir ou bloquear o trabalho de outros	,373	,390	,357	,033	,108	<b>,412</b>	-,121	,616
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	,029	,138	,061	,126	,326	,106	<b>,709</b>	,660
33. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir	,331	,196	,223	,083	,088	,004	<b>,673</b>	,665
Eigenvalue	15,580	1,734	1,549	1,402	1,325	1,219	1,150	
Variância Explicada	41,000	4,562	4,077	3,690	3,488	3,208	3,026	
Valor de Alpha de Cronbach	0,901	0,898	0,813	0,785	0,793	0,637	0,610	

Através da análise da tabela nove verifica-se que após a rotação *Varimax* e segundo a regra de Kaiser foram retidos 7 factores com *eigenvalues* superiores a 1 que explicam 63,052 % da variância total.

Para a determinação da estrutura factorial, consideraram-se as saturações mais elevadas e adoptou-se como critério o ponto de *cutt-off* de 0,50 , ou seja, *loadings* iguais ou superiores a 0,50, seguindo as recomendações de Hair, Anderson, Tathan e Black (1995) por explicar 25% da variância, no entanto, como se pode observar pela tabela anterior, existem itens com saturações inferiores ao ponto de *cutt-off*. Optou-se por mantê-los no factor onde apresentavam um maior peso factorial, no caso do conteúdo do item se adaptar ao conteúdo dos outros itens que constituem o factor.

Factor 1: Hostilidade/ Intimidação - é constituído pelos itens 38, 15, 28, 32, 54, 4, 45, 48, 24 e 17 e explica 41% da variância total. Apenas o item 17 tem uma saturação inferior ao ponto de *cutt-off* estabelecido mas devido ao seu conteúdo faz sentido que sature neste factor uma vez que o seu conteúdo é semelhante ao dos restantes itens que compõem este factor. O item 24 (Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho) e o 45 (Não transmitir informação necessária a alguém) mantiveram-se neste factor apesar de desde a primeira análise terem saturação no factor 3 (atrasos) onde fariam mais sentido. Também o item 4 (Humilhar alguém em frente de outros), cujo conteúdo se adequaria mais ao factor 5 (Depreciação), se manteve neste factor. Trata-se de itens cujo conteúdo remete para comportamentos onde alguém se sente superior, trata os outros de forma inferior como se fossem incompetentes e ignoram as suas contribuições ou até humilha.

Factor 2: Desvio dos Objectivos Organizacionais - é constituído pelos itens 42, 46, 47, 60, 57, 7, 43 e 51 e explica 4,56% da variância total. Foi-lhe atribuído o nome Desvio dos Objectivos Organizacionais uma vez que se trata de itens relativos a comportamentos contrários ao que é esperado que o trabalhador faça e que por tanto acaba por ter implicações na produtividade, uma vez que o trabalhador não se dedica ao seu trabalho (e.g. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável). Alguns dos itens têm saturação inferior ao ponto de *cutt-off* estabelecido e não se adequam ao conteúdo dos restantes itens (e.g. 51- Interromper as pessoas enquanto elas se expressam; 43- Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam; 57- Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego).

Factor 3: Atrasos - é constituído pelos itens 56, 36, 30, 9 e 13 e explica 4,07% da variância total. Foi-lhe atribuído este nome porque os dois itens com maior peso factorial têm a ver com

comportamentos em que o próprio chega atrasado ou faz com que outros cheguem atrasados. Os itens 9 (Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores) e 13 (Desvalorizar o trabalho dos colegas) saturam também no factor 1 (Hostilidade/ Intimidação) e embora a saturação seja mais baixa, o conteúdo destes itens é mais adequado ao conteúdo dos itens do factor 1.

Factor 4: Falta de credibilidade - é constituído pelos itens 35, 50, 19, 10 e 39 e explica 3,69% da variância total. O conteúdo dos itens tem a ver com por em causa os outros, tratá-los como incompetentes, criticá-los e relembrar erros cometidos no passado constantemente.

Factor 5: Depreciação - é constituído pelos itens 21, 2, 37 e 11 e explica 3,48% da variância total. Foi-lhe atribuído este nome porque trata-se de itens cujo conteúdo remete para falar mal do outro ou não negar falsas informações, humilhar, criticar. Os itens 37 (Tecer comentários maldosos em relação a alguém) e 11 (Falar dos outros nas suas costas) apresentam dupla saturação, saturando também no factor 1, embora façam mais sentido neste factor devido ao seu conteúdo.

Factor 6: Não interacção - é constituído pelos itens 29, 52, 55 e 40 e explica 3,20% da variância total. Dois dos itens apresentam saturação inferior ao ponto de *cutt-off* estabelecido, o item 55 (Revirar os olhos a alguém) e o item 40 (Interferir ou bloquear o trabalho de outros). O item 40 faz todo o sentido saturar neste factor. Trata-se de itens cujo conteúdo remete para comportamentos nos quais o agressor prefere não falar, ignorar a vítima sabendo que esse tratamento de “desprezo” vai afecta-la.

Factor 7: Excesso de carga - é constituído pelos itens 22 e 33 e explica 3,02% da variância total. Foi atribuído este nome ao factor porque os itens dizem respeito à atribuição de uma carga de trabalho excessiva ou até de prazos impossíveis de cumprir.

Uma vez mais, tal como aconteceu para a escala de comportamentos manifestos, obtiveram-se resultados bastante semelhantes a Vicente (2008). Vicente (2008) obteve uma estrutura factorial para a Escala de Comportamentos latentes com 8 factores que explicavam 67,416 da variância total após ter eliminado os itens 16, 34, 21, 5 e 35. Neste estudo, obteve-se uma estrutura de 7 factores que explicam 63,052 % da variância total após eliminar os itens 16, 34, 5, 25, 1 e 31. Tal como aconteceu na escala de comportamentos manifestos, a distribuição dos itens por factores tem algumas semelhanças com a distribuição dos itens por factor conseguidos por

Vicente (2008) e por essa razão aproveitou-se as mesmas denominações dos factores atribuídas por Vicente (2008).

Analisando os valores de consistência interna por factor, pode-se observar que os valores encontram-se entre o 0,901 do factor 1, que é excelente segundo as recomendações de Hill e Hill (2000) e o 0,610 do factor 7 que é um valor fraco segundo as recomendações de Hill e Hill (2000).

Tabela 10 – Valores de Alpha quando o item é eliminado

Factor	Valor de Alpha obtido para o factor	Item	Valor de Alpha de Cronbach se o item for eliminado
Factor 2	0,898	57 . Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego	0,899
Factor 5	0,793	21. Não negar os rumores falsos feitos acerca de alguém	0,825

Tal como se pode observar na tabela 10, apenas para os factores 2 (Desvio dos Objectivos Organizacionais) e 5 (Depreciação) verifica-se que eliminando os itens 57 (factor 2) e 21 (factor 5) o *Alpha de Cronbach* aumentaria de 0,898 para 0,899 e de 0,793 para 0,825 respectivamente. Para os restantes Factores, os valores de *Alpha de Cronbach* não sofreriam qualquer alteração no caso de eliminar algum item.

Vicente (2008) obteve níveis de fidelidade para os 7 factores bastante semelhantes, uma vez que estes intervalavam entre o bom (0,894) e o fraco (0,621).

Na tabela 11 pode-se observar os valores da assimetria para cada um dos sete factores da Escala de Comportamentos Latentes.

Tabela 11 - Grau de Assimetria dos Factores da Escala de Comportamentos Latentes

Factor	Assimetria	Erro Padrão	Assimetria/Erro Padrão
Hostilidade/ Intimidação	2,664	,185	14,4
Desvio Objectivos Organizacionais	1,912		10,335
Atrasos	1,499		8,103
Falta Credibilidade	,743		4,016
Depreciação	1,367		7,389
Não Interacção	,942		5,092
Excesso de Carga	,930		5,027

Com base na análise dos valores da Assimetria para os factores da Escala de Comportamentos Latentes constata-se que a distribuição está virada para a direita, ou seja, apresenta uma assimetria positiva, o que indica que a maior parte das pessoas, numa escala de respostas de 1 a 5, respondeu mais vezes 1 e 2 (Nunca e Algumas vezes, respectivamente).

O valor da assimetria dos sete factores da Escala de Comportamentos Latentes permitem verificar que a distribuição se afasta da normalidade, uma vez que o quociente entre a assimetria e o erro padrão é superior a 1,96 (assimetria positiva) nos sete casos e segundo Pestana e Gageiro (2003) um valor  $Z > \pm 1,96$  leva à rejeição da normalidade.

Tabela 12 - Grau de Curtose dos Factores da Escala de Comportamentos Latentes

Factor	Curtose	Erro Padrão	Curtose/Erro Padrão
Hostilidade/ Intimidação	17,018	,367	46,370
Desvio Objectivos Organizacionais	8,705		23,719
Atrasos	4,294		11,700
Falta Credibilidade	1,759		4,793
Depreciação	2,440		6,648
Não Interacção	1,637		4,460
Excesso de Carga	2,319		6,319

Através da análise dos valores da curtose nos sete factores da Escala de Comportamentos Latentes verifica-se que a distribuição dos resultados se afasta da distribuição normal, uma vez que todos os factores apresentam quocientes entre a curtose e o erro padrão com valores superiores a 1,96 (distribuição leptocúrtica) nos sete casos e segundo Pestana e Gageiro (2003) um valor  $Z > \pm 1,96$  leva à rejeição da normalidade.

Tabela 13 - Teste *Kolmogorov-Smirnov* para os 7 Factores da Escala de Comportamentos Latentes

Factor	<i>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Estatística de Teste	Graus de Liberdade	Sig.	Estatística de Teste	Graus de Liberdade	Sig.
Hostilidade/ Intimidação	,123	173	,000	,826	173	,000
Desvio Objectivos Organizacionais	,094	173	,001	,880	173	,000
Atrasos	,128	173	,000	,893	173	,000
Falta Credibilidade	,089	173	,002	,951	173	,000
Depreciação	,144	173	,000	,886	173	,000
Não Interacção	,123	173	,000	,941	173	,000
Excesso de Carga	,075	173	,020	,949	173	,000

Tal como foi feito para a Escala de Comportamentos Manifestos, a normalidade da distribuição dos sete factores da Escala de Comportamento Latentes foi avaliada, não só através dos quocientes de assimetria e curtose, mas também com base nos níveis de significância do teste de normalidade *Kolmogorov-Smirnov*.

Através da Análise do teste de normalidade verifica-se que os sete factores apresentam um nível de significância ( $p$ ) inferior a 0,05, o que confirma que nenhum dos sete factores segue uma distribuição normal (Pestana & Gageiro, 2003).

2. Diferenças relativamente às Escalas de Comportamentos Manifestos e Latentes entre espanhóis e portugueses

Uma vez obtidos os quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos e os sete factores da Escala de Comportamentos Latentes, e antes da realização da análise MANOVA para as escalas de comportamentos Manifestos e Latentes, decidiu-se proceder a uma análise descritiva dos dados recolhidos para perceber as diferenças que se podem encontrar entre os espanhóis e os portugueses. Para conseguir fazer essa comparação, utilizou-se primeiro, os valores médios e de desvio-padrão referentes a cada um dos factores encontrados nas Escalas de Comportamento Manifesto e Latente e posteriormente os valores médios e de desvio-padrão referentes aos itens que compõem os factores de cada uma das escalas.

Tabela 14. Valores maiores e menores das médias dos espanhóis referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Factores	Médias
Factor 3 - Violência Física e Roubo	<b>,206</b>
Factor 2 - Violência Verbal	<b>-,188</b>
Factor 1 - Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	<b>-,099</b>

Na tabela 14 apresentam-se os factores da Escala de Comportamentos Manifestos com os maiores e menores valores médios para os participantes espanhóis. Os valores médios permitem constatar que o factor dos comportamentos manifestos mais frequente é: Violência Física e Roubo (Factor 3). Por outro lado, pode-se constatar que os factores dos comportamentos manifestos menos frequentes são: Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade (Factor 1) e Violência Verbal (Factor 2).

Tabela 15. Valores maiores e menores das médias dos portugueses referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Factores	Médias
Factor 2 - Violência Verbal	<b>,177</b>
Factor 1 - Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	<b>,093</b>
Factor 3 - Violência Física e Roubo	<b>-,194</b>
Factor 4 - Violência Física	<b>,031</b>

Na tabela 15 apresentam-se os factores da Escala de Comportamentos Manifestos com os maiores e menores valores médios para os participantes portugueses. Os valores médios permitem constatar que os factores dos comportamentos manifestos mais frequentes são: Violência Verbal (Factor 2) e Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade (Factor 1). Por outro lado, pode-se constatar que os factores dos comportamentos manifestos menos frequentes são: Violência Física e Roubo (Factor 3) e Violência Física (Factor 4).

Observa-se que as principais diferenças entre os portugueses e espanhóis encontram-se nos factores violência verbal e violência física e roubo; O factor mais frequente nos participantes espanhóis (Violência física e roubo) é o factor menos frequente para os participantes portugueses e o factor menos frequente para os espanhóis (Violência verbal) é aquele que apresenta maior valor médio nos participantes portugueses. Pode-se também observar que os espanhóis apresentam um valor médio superior ao dos portugueses.

Tabela 16. Valores maiores e menores de desvio-padrão dos espanhóis referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Factores	Desvio Padrão
Factor 3 - Violência Física e Roubo	<b>1,279</b>
Factor 1 - Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	<b>,866</b>
Factor 4 - Violência Física	<b>,547</b>
Factor 2 - Violência Verbal	<b>,696</b>

Na tabela 16 apresentam-se os factores da Escala de Comportamentos Manifestos com os maiores e menores valores de desvio-padrão nos participantes espanhóis. Os valores de desvio-padrão permitem constatar que os factores com maior variabilidade de resposta são: Violência Física e Roubo (Factor 3) e Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade (Factor 1). Por oposição, os factores com menor variabilidade de resposta são: Violência Verbal (Factor 2) e Violência Física (Factor 4).

Tabela 17. Valores maiores e menores de desvio-padrão dos portugueses referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Factores	Desvio Padrão
Factor 4 - Violência Física	<b>1,292</b>
Factor 2 - Violência Verbal	<b>1,196</b>
Factor 3 - Violência Física e Roubo	<b>,575</b>
Factor 1 - Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	<b>1,108</b>

Na tabela 17 apresentam-se os factores da Escala de Comportamentos Manifestos com os maiores e menores valores de desvio-padrão nos participantes portugueses. Os valores de desvio-padrão permitem constatar que os factores com maior variabilidade de resposta são: Violência Verbal (Factor 2) e Violência Física (Factor 4). Por oposição, os factores com menor variabilidade de resposta são: Violência Física e Roubo (Factor 3) e Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade (Factor 1).

Observa-se que as principais diferenças entre os portugueses e espanhóis encontram-se nos factores violência verbal e violência física e roubo. Observa-se que o factor com maior valor de desvio padrão nos participantes espanhóis (Violência física e roubo) é o factor com menor valor de desvio padrão para os participantes portugueses; e que um dos factores com menores valores de desvio padrão para os espanhóis (Violência verbal) é um dos que apresenta maiores valores de desvio padrão nos participantes portugueses. Pode-se também observar que os portugueses apresentam valores de desvio padrão superiores ao dos espanhóis.

Resumindo, relativamente à Escala de Comportamentos Manifestos, verificou-se que o factor mais frequente para os espanhóis (Violência física e roubo) era também o factor que apresentava uma maior variabilidade de respostas para os espanhóis; e o mesmo aconteceu no caso dos portugueses, uma vez que o factor mais frequente para os portugueses (Violência verbal), foi também um dos que apresentou maior variabilidade de respostas, isto é, existe pouco consenso nas respostas, o que não era esperado uma vez que se trata de comportamentos Manifestos, que são comportamentos mais abertos, onde não existe por parte do agressor intenção de esconder a sua identidade e não deixa dúvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar. O facto dos espanhóis identificarem o comportamento violência física como um dos comportamentos mais frequentes não vai ao encontro dos resultados obtidos por outros autores como por exemplo Björkqvist, Österman e Lagerspetz (1994) que defendem que a agressão física directa representa apenas a ponta do iceberg da agressão entre adultos. Também Baron e

Neuman (1996, 1998) defendem que, ao contrário do que os meios de comunicação dizem, a maior parte da agressão que ocorre no contexto de trabalho não envolve agressão directa e física e sim comportamentos mais subtis (“cobertos”) para magoar os outros. Por outro lado, o facto de os portugueses referirem a violência verbal como um dos comportamentos mais frequentes no seu contexto de trabalho vai ao encontro dos resultados obtidos por outros autores como por exemplo Baron e Neuman (1996, 1998), que seguindo a tipologia de Buss (1961) (citado por Baron & Neuman, 1996), chegaram à conclusão que a forma mais comum de agressão é a verbal – passiva - indirecta.

Tabela 18. Valores maiores e menores das médias dos espanhóis referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Factores	Médias
Factor 3 - Atrasos	<b>,165</b>
Factor 6 - Não interacção	<b>,071</b>
Factor 7 - Excesso de carga	<b>-,221</b>
Factor 5 - Depreciação	<b>-,212</b>

Na tabela 18 apresentam-se os factores da Escala de Comportamentos Latentes com os maiores e menores valores médios para os participantes espanhóis. Os valores médios permitem constatar que os factores latentes mais frequentes são: Atrasos (Factor 3) e Não interacção (Factor 6). Por outro lado, pode-se constatar que os factores latentes menos frequentes são: Excesso de carga (Factor 7) e Depreciação (Factor 5).

Tabela 19. Valores maiores e menores das médias dos portugueses referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Factores	Médias
Factor 7 - Excesso de carga	<b>,209</b>
Factor 5 - Depreciação	<b>,200</b>
Factor 1 - Hostilidade/ Intimidação	<b>,173</b>
Factor 3 - Atrasos	<b>-,156</b>
Factor 6 - Não interacção	<b>-,067</b>

Na tabela 19 apresentam-se os factores da Escala de Comportamentos Latentes com os maiores e menores valores médios para os participantes portugueses. Os valores médios permitem constatar que os factores latentes mais frequentes são: Excesso de carga (Factor 7),

Depreciação (Factor 5) e Hostilidade/ Intimidação (Factor 1). Por outro lado, pode-se constatar que os factores latentes menos frequentes são: Atrasos (Factor 3) e Não interacção (Factor 6).

Como se pode observar, as principais diferenças entre os portugueses e os espanhóis encontram-se nos factores: hostilidade/Intimidação, Atrasos, Depreciação e Excesso de carga. Observa-se que, o factor mais frequente nos participantes espanhóis (Atrasos) é um dos factores menos frequentes para os participantes portugueses; e que os factores menos frequentes para os espanhóis (Excesso de Carga e Depreciação) são aqueles que apresentam maiores valores médios nos participantes portugueses. Porém, ao contrário do que aconteceu para os comportamentos manifestos, os portugueses apresentam valores médios mais altos que os espanhóis.

Tabela 20. Valores maiores e menores de desvio-padrão dos espanhóis referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Factores	Desvio Padrão
Factor 6 - Não interacção	<b>1,137</b>
Factor 2 - Desvio dos Objectivos Organizacionais	<b>1,127</b>
Factor 1 - Hostilidade/ Intimidação	<b>,708</b>
Factor 5 - Depreciação	<b>,761</b>
Factor 4 - Falta de credibilidade	<b>,918</b>

Na tabela 20 apresentam-se os factores da Escala de Comportamentos Latentes com os maiores e menores valores de desvio-padrão nos participantes espanhóis. Os valores de desvio-padrão permitem constatar que os factores com maior variabilidade de resposta são: Não interacção (Factor 6) e Desvio dos Objectivos Organizacionais (Factor 2). Por oposição, os factores com menor variabilidade de resposta são: Hostilidade/ Intimidação (Factor 1), Depreciação (Factor 5) e Falta de credibilidade (Factor 4).

Tabela 21. Valores maiores e menores de desvio-padrão dos portugueses referentes aos factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Factores	Desvio Padrão
Factor 1 - Hostilidade/ Intimidação	<b>1,191</b>
Factor 5 - Depreciação	<b>1,150</b>
Factor 4 - Falta de credibilidade	<b>1,074</b>
Factor 6 - Não interacção	<b>,852</b>
Factor 2 - Desvio dos Objectivos Organizacionais	<b>,868</b>

Na tabela 21 apresentam-se os factores da Escala de Comportamentos Latentes com os maiores e menores valores de desvio-padrão nos participantes portugueses. Os valores de desvio-padrão permitem constatar que os factores com maior variabilidade de resposta são: Hostilidade/Intimidação (Factor 1), Depreciação (Factor 5) e Falta de credibilidade (Factor 4). Por oposição, os factores com menor variabilidade de resposta são: Não interacção (Factor 6) e Desvio dos Objectivos Organizacionais (Factor 2).

Como se pode observar, as principais diferenças entre os portugueses e os espanhóis encontram-se nos factores: Hostilidade/Intimidação, Atrasos, Depreciação e Excesso de carga. Pode-se observar que os factores com maior valor de desvio padrão nos participantes espanhóis são os factores com menores valores de desvio padrão para os participantes portugueses; e que os factores com menores valores de desvio padrão para os espanhóis (Hostilidade/Intimidação e Depreciação) são aqueles que apresentam maiores valores de desvio padrão nos participantes portugueses. Pode-se também observar que os portugueses apresentam valores de desvio padrão superiores ao dos espanhóis.

Resumindo, relativamente à Escala de Comportamentos Latentes, constatou-se através dos valores médios, que as principais diferenças entre os portugueses e os espanhóis encontram-se nos factores: Hostilidade/Intimidação, Atrasos, Depreciação e Excesso de carga, sendo que, o factor mais frequente para os participantes espanhóis (Atrasos), é um dos factores menos frequentes para os participantes portugueses, e os factores menos frequentes para os espanhóis (Excesso de Carga e Depreciação), são aqueles que apresentam maiores valores médios nos participantes portugueses. Relativamente a estes resultados, eram esperados uma vez que em Portugal existe uma certa tolerância em relação aos atrasos, que em certos sítios de Espanha não são muito tolerados. Observa-se que no caso dos portugueses os comportamentos mais

frequentes (Excesso de Carga e Depreciação) são típicos da agressão vertical, isto é, feitos pelo superior.

Pode-se observar também que um dos factores mais frequentes para os portugueses (Depreciação), é também aquele que apresenta uma das maiores variabilidades de respostas, isto é, existe pouco consenso nas respostas, o que era esperado, de certo modo, uma vez que se trata de comportamentos latentes onde o agressor tenta esconder a sua identidade e intenção de magoar e não são comportamentos fáceis de identificar. Porém, a depreciação pode ser também um comportamento directo, como por exemplo fazer troça de alguém no local de trabalho, nesse caso seria um comportamento fácil de identificar o agressor e não seria esperada uma variabilidade de respostas tão grande.

Através da análise e comparação das tabelas 14 e 18 pode-se constatar, através dos valores médios, que para os espanhóis os comportamentos latentes ocorrem com menos frequência que os comportamentos manifestos. Pode-se também constatar, através dos valores médios das tabelas 15 e 19, que para os portugueses os comportamentos latentes ocorrem com mais frequência que os comportamentos manifestos.

Por outro lado, através da análise e comparação das tabelas 16 e 20, pode-se constatar, através dos valores de desvio-padrão, que para os espanhóis, os comportamentos latentes apresentam uma menor variabilidade de respostas que os comportamentos manifestos. Pode-se também constatar através dos valores médios das tabelas 17 e 21, que para os portugueses os comportamentos latentes também apresentam uma menor variabilidade de respostas que os comportamentos manifestos, o que indica um menor consenso acerca dos comportamentos manifestos.

Estes resultados não vão ao encontro do que Vicente (2008) verificou através da análise descritiva dos dados recolhidos. Vicente (2008) verificou que os comportamentos latentes apresentavam maior frequência de respostas em termos médios, mas também apresentavam uma maior variabilidade de respostas, o que justificou defendendo que a escala de comportamentos manifestos apresentava maior consenso, acerca dos comportamentos agressivos, do que a escala de comportamentos latentes, por se tratar de comportamentos mais abertos onde o agressor não deixa dúvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar.

Posteriormente, procedeu-se a uma análise descritiva tendo em conta os itens que compõem os factores de cada uma das Escalas, para perceber quais os comportamentos mais e menos frequentes para os espanhóis e portugueses.

Procedeu-se primeiro à análise dos valores das médias e desvio-padrão dos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes.

Tabela 22. Valores maiores e menores das médias dos espanhóis referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Item	Média
Item 22 - Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	<b>1,93</b>
Item 11 - Falar dos outros nas suas costas	<b>1,83</b>
Item 9 - Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores	<b>1,64</b>
Item 17 - Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações)	<b>1,13</b>
Item 36 - Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	<b>1,14</b>

Na tabela 22 apresentam-se os itens da Escala de Comportamentos Latentes com os maiores e menores valores médios dos participantes espanhóis. Os valores médios permitem constatar que os comportamentos latentes mais frequentes são: os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva (item 22), Falar dos outros nas suas costas (item 11) e Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores (Item 9). Por outro lado, pode-se constatar que os comportamentos latentes menos frequentes são: Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações) (Item 17) e Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes (Item 36).

Tabela 23. Valores maiores e menores das médias dos portugueses referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Item	Média
Item 22 - Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	<b>2,26</b>
Item 11 - Falar dos outros nas suas costas	<b>1,98</b>
Item 51 - Interromper as pessoas enquanto elas se expressam	<b>1,79</b>
Item 36 - Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	<b>1,12</b>
Item 29 - Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra	<b>1,17</b>

Na tabela 23 apresentam-se os itens da Escala de Comportamentos Latentes com os maiores e menores valores médios dos participantes portugueses. Os valores médios permitem constatar que os comportamentos latentes mais frequentes são os mesmos que para os participantes espanhóis: os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva (item

22), Falar dos outros nas suas costas (item 11). Há diferença dos participantes o terceiro comportamento mais frequente é Interromper as pessoas enquanto elas se expressam (Item 51). Por outro lado, pode-se constatar que os comportamentos latentes menos frequentes são: Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes (Item 36), tal como para os participantes espanhóis, e Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra (Item 29). Pode-se também observar que os portugueses apresentam um valor médio superior ao dos espanhóis.

Tabela 24. Valores maiores e menores de desvio-padrão dos espanhóis referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Item	Desvio Padrão
Item 22 - Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	<b>,889</b>
Item 7 - Colocar pouco esforço no trabalho realizado	<b>,835</b>
Item 60 - Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável	<b>,811</b>
Item 36 - Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	<b>,385</b>
Item 15 - Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s)	<b>,395</b>
Item 4 - Humilhar alguém em frente de outros	<b>,415</b>

Na tabela 24 apresentam-se os itens da Escala de Comportamentos Latentes com os maiores e menores valores de desvio-padrão dos participantes espanhóis. Os valores de desvio-padrão permitem constatar que os itens com maior variabilidade de resposta são: os trabalhadores são expostos a uma excessiva carga de trabalho (item 22), Colocar pouco esforço no trabalho realizado (item 7) e Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável (Item 60). Por oposição, os itens com menor variabilidade de resposta são: Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes (item 36), Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s) (Item 15) e Humilhar alguém em frente de outros (Item 4).

Tabela 25. Valores maiores e menores de desvio-padrão dos portugueses referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Item	Desvio Padrão
Item 11 - Falar dos outros nas suas costas	<b>,941</b>
Item 22 - Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	<b>,886</b>
Item 37 - Tecer comentários maldosos em relação a alguém	<b>,882</b>
Item 29 - Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra	<b>,376</b>
Item 36 - Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	<b>,422</b>
Item 57- Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego	<b>,457</b>

Na tabela 25 apresentam-se os itens da Escala de Comportamentos Latentes com os maiores e menores valores de desvio-padrão dos participantes portugueses. Os valores de desvio-padrão permitem constatar que os itens com maior variabilidade de resposta são: Falar dos outros nas suas costas (Item 11), os trabalhadores são expostos a uma excessiva carga de trabalho (item 22) e Tecer comentários maldosos em relação a alguém (Item 37). Os itens 11 e 22 são também aqueles itens com maiores valores médios nos participantes portugueses. Por oposição, os itens com menor variabilidade de resposta são: Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra (Item 29), Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes (item 36) e Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego (Item 57). Os itens 29 e 36 eram também os itens com os menores valores médios nos participantes portugueses. Pode-se também observar que os portugueses apresentam valores de desvio padrão superiores ao dos espanhóis.

Resumindo, no que diz respeito aos itens da Escala de Comportamentos Latentes, verificou-se, através dos valores médios, que tanto nos espanhóis como nos portugueses os itens 22 (os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva) e 11 (Falar dos outros nas suas costas) são os comportamentos que apresentam maior ocorrência e o item 36 (Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes) como sendo um dos comportamentos com menor ocorrência em contexto de trabalho.

Constatou-se também, através dos valores de desvio-padrão, que tanto nos espanhóis como nos portugueses o item 22 (os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva) aparece como sendo um dos comportamentos que apresenta maior variabilidade e o item 36 (fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes) como sendo um dos comportamentos com menor variabilidade.

Estes resultados revelam que existe pouco consenso nas respostas, o que era esperado uma vez que se trata de comportamentos Latentes, isto é, comportamentos onde existe por parte do agressor intenção de esconder a sua identidade e deixa dúvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar.

Após a análise dos valores das médias e desvio-padrão dos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes, segue-se a análise dos valores das médias e desvio-padrão dos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos.

Tabela 26. Valores maiores e menores das médias dos espanhóis referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Item	Média
Item 23 - Elevar a voz enquanto falam	<b>1,70</b>
Item 3 - Dizer algo ofensivo a alguém no local de trabalho	<b>1,36</b>
Item 6 - Ataque com arma	<b>1,01</b>
Item 59 - Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater)	<b>1,02</b>

Na tabela 26 apresentam-se os itens da Escala de Comportamentos Manifestos com os maiores e menores valores médios nos participantes espanhóis. Pode-se constatar que os comportamentos manifestos mais frequentes são: Elevar a voz enquanto falam (item 23) e Dizer algo ofensivo a alguém no local de trabalho (item 3); Por outro lado, os comportamentos manifestos menos frequentes são: Ataque com arma (item 6) e Ataques ou assaltos físicos (item 59).

Tabela 27. Valores maiores e menores das médias dos portugueses referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Item	Média
Item 23 - Elevar a voz enquanto falam	<b>1,88</b>
Item 44 - Desarrumar o local de trabalho	<b>1,58</b>
Item 6 - Ataque com arma	<b>1,01</b>
Item 59 - Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater)	<b>1,02</b>

Na tabela 27 apresentam-se os itens da Escala de Comportamentos Manifestos com os maiores e menores valores médios nos participantes portugueses. Pode-se constatar que os comportamentos manifestos mais frequentes são: Elevar a voz enquanto falam (item 23), tal como para os participantes espanhóis, e Desarrumar o local de trabalho (item 44); Por outro lado,

os comportamentos manifestos menos frequentes são exactamente os mesmos que para os participantes espanhóis: Ataque com arma (item 6) e Ataques ou assaltos físicos (item 59). Pode-se também observar que os portugueses apresentam um valor médio superior ao dos espanhóis.

Tabela 28. Valores maiores e menores de desvio-padrão dos espanhóis referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Item	Desvio Padrão
Item 58 - Abrir gavetas e remover objectos sem permissão do proprietário	<b>,576</b>
Item 23 - Elevar a voz enquanto falam	<b>,576</b>
Item 14 - Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s)	<b>,539</b>
Item 6 - Ataque com arma	<b>,106</b>
Item 59 - Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater)	<b>,153</b>

Na tabela 28 apresentam-se os itens da Escala de Comportamentos Manifestos com os maiores e menores valores de desvio-padrão nos participantes espanhóis. Os valores de desvio-padrão permitem constatar que os itens com maior variabilidade de resposta são: Abrir gavetas e remover objectos sem permissão do proprietário (item 58), Elevar a voz enquanto falam (item 23) e Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s) (Item 14). Por oposição, encontram-se os itens com menor variabilidade de resposta: Ataque com arma (item 6) e Ataques ou assaltos físicos (item 59) que são também os itens que apresentam os valores médios mais altos nos participantes espanhóis e portugueses.

Tabela 29. Valores maiores e menores de desvio-padrão dos portugueses referentes aos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Item	Desvio Padrão
Item 41- Praguejar contra alguém no local de trabalho	<b>,785</b>
Item 44 - Desarrumar o local de trabalho	<b>,781</b>
Item 23 - Elevar a voz enquanto falam	<b>,751</b>
Item 6 - Ataque com arma	<b>,106</b>
Item 59 - Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater)	<b>,153</b>

Na tabela 29 apresentam-se os itens da Escala de Comportamentos Manifestos com os maiores e menores valores de desvio-padrão nos participantes portugueses. Os valores de desvio-padrão permitem constatar que os itens com maior variabilidade de resposta são: Praguejar contra alguém no local de trabalho (Item 41), Desarrumar o local de trabalho (Item 44) e Elevar a voz

enquanto falam (item 23). Os itens 41 e 44 são também os itens que apresentam maiores valores médios nos participantes portugueses. Por oposição, e tal como aconteceu para os participantes espanhóis, encontram-se os itens com menor variabilidade de resposta: Ataque com arma (item 6) e Ataques ou assaltos físicos (item 59) que são também os itens que apresentam os valores médios mais altos nos participantes espanhóis e portugueses. Pode-se também observar que os portugueses apresentam valores de desvio padrão superiores ao dos espanhóis.

Pode-se observar, tal como aconteceu nos valores médios, que tanto nos espanhóis como nos portugueses o item 23 (elevar a voz enquanto falam) aparece como sendo um dos comportamentos que apresenta maior variabilidade e os itens 6 (ataque com arma) e 59 (Ataques físicos) como sendo os comportamentos com menor variabilidade.

Resumindo, no que diz respeito aos itens da Escala de Comportamentos Manifestos verificou-se, através dos valores médios, que tanto nos espanhóis como nos portugueses podemos observar o item 23 (elevar a voz enquanto falam) como sendo o comportamento que apresenta maior ocorrência e os itens 6 (ataque com arma) e 59 (Ataques físicos) como sendo os comportamentos com menor ocorrência em contexto de trabalho. Estes resultados, ao contrário do que ocorreu quando tínhamos em conta os factores em vez dos itens, vão ao encontro dos resultados obtidos por vários autores como Baron e Neuman (1996, 1998), que defendem que a maior parte da agressão que ocorre no contexto de trabalho não envolve agressão directa e física e sim comportamentos mais subtis (“cobertos”) para magoar os outros.

Constatou-se também, através dos valores de desvio-padrão, que tanto nos espanhóis como nos portugueses o item 23 (elevar a voz enquanto falam) aparece como sendo um dos comportamentos que apresenta maior variabilidade, e os itens 6 (ataque com arma) e 59 (Ataques físicos) como sendo os comportamentos com menor variabilidade.

Pode-se observar então que o item mais frequente para os espanhóis (item 23 - elevar a voz enquanto falam) é também o item mais frequente para os portugueses e é também um dos itens que apresenta maior variabilidade de respostas tanto para os portugueses e para os espanhóis, isto é, existe pouco consenso nas respostas, o que não era esperado uma vez que se trata de comportamentos Manifestos, isto é, comportamentos mais abertos, onde não existe por parte do agressor intenção de esconder a sua identidade e não deixa dúvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar e porque se trata de um comportamento bastante claro “elevar a voz enquanto falam”.

Através da análise e comparação das tabelas 22 e 26 pode-se constatar, através dos valores médios, que para os espanhóis os comportamentos latentes ocorrem com maior frequência que

os comportamentos manifestos. Pode-se também constatar através dos valores médios das tabelas 23 e 27, que para os portugueses os comportamentos latentes ocorrem com mais frequência que os comportamentos manifestos.

Por outro lado, através da análise e comparação das tabelas 24 e 28, pode-se constatar, através dos valores de desvio-padrão, que para os espanhóis os comportamentos latentes apresentam uma maior variabilidade de respostas que os comportamentos manifestos. Pode-se também constatar, através dos valores médios das tabelas 25 e 29, que para os portugueses os comportamentos latentes também apresentam uma maior variabilidade de respostas que os comportamentos manifestos, o que indica um menor consenso acerca dos comportamentos manifestos.

Estes resultados vão ao encontro do que Vicente (2008), verificou através da análise descritiva dos dados recolhidos, isto é, que os comportamentos latentes apresentavam maior frequência de respostas em termos médios mas também apresentavam uma maior variabilidade de respostas, o que justificou defendendo que a escala de comportamentos manifestos apresentava maior consenso, acerca dos comportamentos agressivos, do que a escala de comportamentos latentes, por se tratar de comportamentos mais abertos onde o agressor não deixa dúvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar.

Posteriormente a análise dos valores das médias e desvio-padrão e de verificar as diferenças existentes entre os portugueses e os espanhóis no que diz respeito aos comportamentos mais e menos frequentes em termos de agressão em contexto laboral, desenvolveu-se uma análise de variância multi-variada (MANOVA), para avaliar se existem diferenças e se são estatisticamente significativas. Desenvolveu-se uma análise de variância multi-variada (MANOVA), visto tratar-se de uma técnica de análise de variância que utiliza duas ou mais variáveis dependentes e duas ou mais variáveis independentes (Hill & Hill, 2000). Segundo Maroco (2007), na MANOVA existem várias estatísticas de teste que podem ser utilizadas, entre elas o traço de Pillai. Algumas das estatísticas de teste são mais potentes que o traço de Pillai, desde que verificadas as condições de aplicação da MANOVA; porém, neste caso optou-se por se ter em conta o método Pillai, uma vez que segundo Maroco (2007), este método é o mais potente para amostras ou grupos de dimensões pequenas e diferentes e, para covariâncias heterogéneas, como é o caso.

Começou-se por observar os valores de média e desvio-padrão das Escalas de Comportamentos Manifestos e Comportamentos Latentes para os espanhóis e portugueses.

Tabela 30 – Valores médios e de desvio-padrão dos portugueses e dos espanhóis referentes às Escalas de Comportamentos Manifestos e Comportamentos Latentes

	Nacionalidade	Medias	Desvio-padrão	N
Comportamentos Manifestos	Portuguesa	20,0899	4,02165	89
	Espanhola	18,9762	3,65031	84
	Total	19,5491	3,87511	173
Comportamentos Latentes	Portuguesa	58,7416	17,59231	89
	Espanhola	53,4405	13,00172	84
	Total	56,1676	15,71552	173

Na tabela 30 pode-se observar, através dos valores médios, que os Comportamentos Latentes são mais frequentes do que os comportamentos Manifestos tanto para os portugueses como para os espanhóis. Pode-se também observar, através dos valores de desvio-padrão, que a variabilidade dos Comportamentos Latentes também é maior do que a variabilidade dos Comportamentos Manifestos tanto para os portugueses como para os espanhóis.

Estes resultados vão ao encontro do que Vicente (2008) verificou através da análise descritiva dos dados recolhidos, isto é, que os comportamentos latentes apresentavam maior frequência de respostas em termos médios mas também apresentavam uma maior variabilidade de respostas, o que justificou defendendo que a escala de comportamentos manifestos apresentava maior consenso, acerca dos comportamentos agressivos, do que a escala de comportamentos latentes, por se tratar de comportamentos mais abertos onde o agressor não deixa duvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar.

Tabela 31 – Resumo dos valores obtidos nas várias estatísticas de teste da MANOVA para os quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos

Efeito	Valor	F	Hipótese df	Erro df	Sig.	Parâmetro Noncent.	Poder Observado	
Nacional.	Pillai's Trace	,084	3,858	4,000	168,000	,005	15,433	,891
	Wilks' Lambda	,916	3,858	4,000	168,000	,005	15,433	,891
	Hotelling's Trace	,092	3,858	4,000	168,000	,005	15,433	,891
	Roy's Largest Root	,092	3,858	4,000	168,000	,005	15,433	,891

Na tabela 31 observa-se as várias estatísticas de teste da MANOVA. Segundo Maroco (2007), a escolha da estatística de teste deve recair sobre a estatística de teste mais potente; se observarmos a coluna do Poder Observado, verifica-se que todas apresentam a mesma potência (0,891) ; optou-se por se ter em conta o método Pillai, uma vez que segundo Maroco (2007), este

método é o mais potente para amostras ou grupos de dimensões pequenas e diferentes e para covariâncias heterogêneas, como é o caso.

Relativamente ao factor Nacionalidade, podemos concluir que existem diferenças estatisticamente significativas em relação aos quatro factores da Escala de Comportamento Manifestos entre os espanhóis e os portugueses ( $p\text{-value}=0,005<0,05$ ).

Tabela 32- Resumo dos valores da MANOVA obtidos para cada um dos quatro factores que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Fonte	Variável Dependente	Soma dos quadrados Tipo III	df	Mean Square	F	Sig.	Parâmetro Noncent.	Poder Observado
Nacionalidade	Equip. Contexto e Invasão de propr.	1,599	1	1,599	1,605	,207	1,605	,242
	Violência Verbal	5,760	1	5,760	5,925	<b>,016</b>	5,925	,677
	Viol. Física e Roubo	6,931	1	6,931	7,180	<b>,008</b>	7,180	,759
	Violência Física	,181	1	,181	,180	,672	,180	,071

Na tabela 32 verifica-se que as diferenças entre os espanhóis e os portugueses ao nível da escala de comportamentos manifestos encontram-se nos factores: violência verbal ( $p= 0,016$ ) e violência física e roubo ( $p=0,008$ ). Para compreender melhor estas diferenças e ver qual o seu sentido podemos observar a tabela 33, onde se encontram os valores médios e de desvio-padrão dos espanhóis e dos portugueses para cada um dos 4 factores da Escala de Comportamentos Manifestos.

Tabela 33 - Valores médios e de desvio-padrão dos portugueses e dos espanhóis referentes aos quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos

	Nacionalidade	Médias	Desvio Padrão	N
Equipamentos do Contexto e Invasão de propriedade	Portuguesa	,0933984	1,10820402	89
	Espanhola	-,0989578	,86655965	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Violência Verbal	Portuguesa	,1772747	1,19620838	89
	Espanhola	-,1878267	,69697417	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Violência Física e Roubo	Portuguesa	-,1944496	,57530518	89
	Espanhola	,2060240	1,27979435	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Violência Física	Portuguesa	,0314399	1,29215650	89
	Espanhola	-,0333113	,54759052	84
	Total	,0000000	1,00000000	173

Na tabela 33 pode-se observar os valores médios e de desvio padrão dos espanhóis e dos portugueses para cada um dos quatro factores da Escala de Comportamentos Manifestos.

Observa-se, através dos valores médios, que para os portugueses o comportamento que ocorre com maior frequência é a Violência Verbal e que para os espanhóis, o comportamento que ocorre com maior frequência é a Violência física e roubo. Relativamente aos valores de desvio-padrão, observa-se que para os portugueses o comportamento com maior variabilidade é a violência física e para os espanhóis é a violência física e roubo.

Tabela 34 - Resumo dos valores obtidos nas várias estatísticas de teste da MANOVA para os sete factores da Escala de Comportamentos Latentes

Efeito	Valor	F	Hipótese df	Erro df	Sig.	Parâmetro Noncent.	Poder Observado	
Nacional.	Pillai's Trace	,156	4,344	7,000	165,000	,000	30,406	,990
	Wilks' Lambda	,844	4,344	7,000	165,000	,000	30,406	,990
	Hotelling's Trace	,184	4,344	7,000	165,000	,000	30,406	,990
	Roy's Largest Root	,184	4,344	7,000	165,000	,000	30,406	,990

Na tabela 34 observa-se as várias estatísticas de teste da MANOVA. Segundo Maroco (2007) a escolha da estatística de teste deve recair sobre a estatística de teste mais potente; se observarmos a coluna do Poder Observado, verifica-se que todas apresentam a mesma potência (0,990) ; optou-se por se ter em conta o método Pillai, uma vez que segundo Maroco (2007), este método é o mais potente para amostras ou grupos de dimensões pequenas e diferentes e, para covariâncias heterogéneas, como é o caso.

Relativamente ao factor Nacionalidade, pode-se concluir que existem diferenças estatisticamente significativas em relação aos sete factores da Escala de Comportamento Latentes entre os espanhóis e os portugueses ( $p\text{-value}=0,000<0,05$ ).

Tabela 35 - Resumo dos valores da MANOVA obtidos para cada um dos sete factores que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Tests of Between-Subjects Effects								
Fonte	Variável Dependente	Soma dos Quadrados Tipo III	df	Mean Square	F	Sig.	Parâmetro Noncent.	Poder Observado
Nacional.	Hostil./ Intimid.	5,459	1	5,459	5,606	<b>,019</b>	5,606	,653
	Desvio Obj.Org.	,133	1	,133	,133	,716	,133	,065
	Atrasos	4,454	1	4,454	4,546	<b>,034</b>	4,546	,564
	Falta de credib.	,496	1	,496	,494	,483	,494	,108
	Depreciação	7,363	1	7,363	7,647	<b>,006</b>	7,647	,785
	Não interacção	,834	1	,834	,833	,363	,833	,148
	Excesso de carga	8,025	1	8,025	8,369	<b>,004</b>	8,369	,820

Na tabela 35 verifica-se que as diferenças entre os espanhóis e os portugueses ao nível da escala de comportamentos latentes encontram-se nos factores: Hostilidade/Intimidação ( $P=0,019$ ), Atrasos ( $00,034$ ), Depreciação ( $p=0,006$ ) e Excesso de Carga ( $p=0,004$ ). Para compreender melhor estas diferenças e observar qual o seu sentido pode-se observar a tabela 36, onde se encontram os valores médios e de desvio-padrão dos espanhóis e dos portugueses para cada um dos sete factores da Escala de Comportamentos Latentes.

Tabela 36 - Valores médios e de desvio-padrão dos portugueses e dos espanhóis referentes aos sete factores da Escala de Comportamentos Latentes

	Nacionalidade	Médias	Desvio Padrão	N
Hostilidade/ Intimidação	Portuguesa	,1725819	1,19157301	89
	Espanhola	-,1828547	,70790799	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Desvio dos Objectivos Organizacionais	Portuguesa	,0269734	,86846601	89
	Espanhola	-,0285789	1,12739233	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Atrasos	Portuguesa	-,1558830	1,03468017	89
	Espanhola	,1651617	,93998468	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Falta de credibilidade	Portuguesa	,0520010	1,07424150	89
	Espanhola	-,0550963	,91804402	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Depreciação	Portuguesa	,2004178	1,15052139	89
	Espanhola	-,2123475	,76167123	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Não interacção	Portuguesa	-,0674569	,85193334	89
	Espanhola	,0714722	1,13698163	84
	Total	,0000000	1,00000000	173
Excesso de carga	Portuguesa	,2092376	1,01339269	89
	Espanhola	-,2216923	,94168691	84
	Total	,0000000	1,00000000	173

Na tabela 36 observa-se os valores médios e de desvio-padrão dos espanhóis e dos portugueses para cada um dos sete factores da Escala de Comportamentos Latentes. Pode-se observar, através dos valores médios, que para os portugueses os comportamentos latentes mais frequentes são Excesso de carga e Depreciação e para os espanhóis os comportamentos latentes mais frequentes são os Atrasos. Relativamente aos valores de desvio-padrão, observa-se que os comportamentos latentes com maior variabilidade para os portugueses são Hostilidade/intimidação e Depreciação; para os espanhóis os comportamentos latentes com maior variabilidade são Desvio dos objectivos organizacionais e Não interacção.

## **Discussão e implicações**

O presente trabalho vem na sequência do trabalho desenvolvido por Vicente (2008), que teve como objectivo a construção de um questionário de Comportamentos Agressivos, a análise das suas qualidades métricas e a identificação dos factores das duas escalas que compõem o questionário: A escala de comportamentos manifestos e a escala de comportamentos latentes. Dando continuidade ao trabalho desenvolvido por Vicente (2008), o presente trabalho foi além, uma vez que acrescentou uma nova variável, a nacionalidade e teve como principal objectivo explorar as diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses. Este objectivo surgiu devido a que cada vez mais os autores dedicados ao estudo da agressão no trabalho discutem a importância das normas formais e informais, da cultura organizacional e cultura nacional e de como estas podem afectar os papéis da relação vítima - agressor (Aquino & Lamertz, 2004). Autores como Menesini, Sanchez, Fonzi, Ortega, Costabile e Lo Feudo (2003) defendem a importância do papel da cultura não apenas na incidência do problema da agressão em diferentes países, mas também ao nível da representação emocional e mecanismos subjacentes ao problema.

Por outro lado, encontramos autores que estudaram a cultura nacional, Hofstede (1991) e Schwartz (1994), defenderam que não existiam diferenças significativas entre as culturas nacionais portuguesa e espanhola; Porém, os autores encontraram diferenças entre vários países e os seus resultados permitiram concluir que a cultura nacional era a explicação mais provável para as consistentes diferenças observadas entre os países. É de destacar que estes autores apenas estudaram as culturas nacionais e não a agressão em contexto de trabalho. Uma vez que nenhum dos autores mencionou a agressão no trabalho, e quais os limiares do que é aceitável e não aceitável em termos de agressão para os espanhóis e portugueses, optou-se por esperar encontrar diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses, o que vai ao encontro do que autores como Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2006) defendem, ou seja, que a nacionalidade influencia os comportamentos das pessoas. Devido ao facto de se defender que a nacionalidade influencia vários aspectos do indivíduo, entre os quais o seu comportamento, surgiu o objectivo de comparar os portugueses e os espanhóis relativamente ao seu comportamento agressivo em contexto de trabalho.

Para conseguir o objectivo do trabalho foi utilizado um questionário sobre o Ambiente de Trabalho (Vicente & D'Oliveira, 2008), construído com base no modelo tri-factorial de agressão (Baron & Neumann, 1998) e no modelo de agressão proposto por Björkqvist, Österman e Lagerspetz (1994). Os itens do questionário foram divididos em duas escalas: a Escala de

Comportamentos Latentes e a Escala de Comportamentos Manifestos. A Escala de Comportamentos Latentes está constituída por itens que remetem para comportamentos encobertos e dissimulados nos quais há por parte do agressor uma tentativa de ocultar a sua identidade, pelo que não é fácil identificá-lo. A Escala de Comportamentos Manifestos está constituída por itens que remetem para comportamentos nos quais o agressor tenta prejudicar o alvo sem se preocupar em ocultar a sua verdadeira identidade, não deixando dúvidas à vítima acerca da intenção de danificar ou ferir, pelo que esta sabe claramente que lhe querem lesar.

Relativamente ao objectivo do trabalho, explorar se existem diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses, era esperado encontrar diferenças significativas uma vez que se trata de pessoas pertencentes com nacionalidades diferentes, com formas de agir e pensar diferentes, onde a manifestação de emoções é diferente e onde o limiar do que é aceitável e o que não é aceitável em termos de agressão no trabalho é diferente. Essas previsões iam contra o que de Hofstede (1991) e Schwartz (1994) defendiam, uma vez que segundo ambos autores, não existiam diferenças significativas entre as culturas nacionais portuguesa e espanhola; Porém, os autores apenas estudaram a cultura nacional e não fizeram qualquer ponte para a agressão em contexto de trabalho, pelo que se optou por esperar encontrar diferenças entre os portugueses e os espanhóis no que diz respeito à agressão em contexto de trabalho pelo facto de se tratar de pessoas com nacionalidades diferentes, com normas diferentes e onde a manifestação de emoções é diferente.

Após a recolha de dados, procedeu-se primeiro a uma análise exploratória dos dados obtidos mediante a aplicação do Questionário de Comportamentos Agressivos.

No que diz respeito à Escala de Comportamentos Manifestos, que segundo Baron e Neuman (1998) seria o que chamam de “violência no trabalho”, isto é, comportamentos nos quais o agressor revela a sua identidade e intenções, foram encontradas quatro dimensões:

Factor I: “Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade” – é constituído por itens que dizem respeito ao roubo, danificação ou até consumo desnecessário de objectos e equipamentos necessários aos outros com vista a prejudicá-los.

Factor II: “Violência Verbal” – é constituído por itens que dizem respeito a comportamentos que têm como objectivo ferir o outro através da verbalização (e.g. Praguejar contra alguém no local de trabalho).

Factor III: “Violência Física e Roubo” – é constituído por itens que dizem respeito ao roubo e à violência física ou agressão.

Factor IV: “Violência Física” – é constituído por itens que dizem respeito à agressão ou ameaça de agressão.

As dimensões conseguidas nesta investigação são bastante semelhantes às conseguidas por Vicente (2008), que no que diz respeito à escala de comportamentos Manifestos, também tinha identificado 4 factores: Violência verbal, na qual o agressor tenta lesar a vítima através das palavras (dizer algo a alguém, praguejar, elevar a voz); Elementos do contexto, onde o agressor tenta obstruir e dificultar o desempenho dos outros recusando-se a fornecer equipamentos ou materiais ou desarrumando o local de trabalho; Violência física, onde existe um envolvimento físico directo, ataques físicos ou com armas; e por último Roubo e invasão de propriedade, onde se destacam comportamentos de destruição roubo e invasão de pertences da vítima sem autorização. Pode observar-se que são poucas as diferenças: neste estudo os itens que remetem para o “roubo” e a “Invasão de Propriedade”, em vez de permanecerem juntos tal como aconteceu com Vicente (2008), separaram-se e juntaram-se a outros factores.

Tal como aconteceu com Vicente (2008), as dimensões conseguidas neste estudo vão ao encontro da tendência que outros autores propuseram de distinguir entre violência física e violência verbal (Buss, 1961, citado por Baron & Neuman, 1996; Viitasara & Menckel, 2002) uma vez que segundo Buss (1961, citado por Baron & Neuman, 1996), as formas de agressão verbal envolvem esforços de infringir danos aos outros através de palavras e as formas de agressão física envolvem acções abertas de magoar o outro de alguma maneira daí que faz todo o sentido distinguir os dois tipos de comportamento; Se tivermos em conta Baron e Neuman (1998), podemos observar que para eles a “Violência no trabalho” engloba ataques físicos, roubos e a danificação de materiais da organização necessários para a vítima o que vai ao encontro do factor III (violência física e roubo) e do factor I (Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade) conseguidos nesta investigação, embora aqui tenham surgido factores separados e não um só factor como os autores defendem.

No que diz respeito à Escala de Comportamentos Latentes foram encontradas sete dimensões:

Factor 1: Hostilidade/ Intimidação - é constituído por itens cujo conteúdo remete para comportamentos onde alguém se sente superior, trata os outros de forma inferior como se fossem incompetentes e ignoram as suas contribuições ou até humilha.

Factor 2: Desvio dos Objectivos Organizacionais - é constituído por itens relativos a comportamentos contrários ao que é esperado que o trabalhador faça e que por tanto acaba por ter implicações na produtividade, uma vez que o trabalhador não se dedica ao seu trabalho (e.g. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável).

Factor 3: Atrasos - Foi-lhe atribuído este nome porque itens com maior peso factorial têm a ver com comportamentos em que o próprio chega atrasado ou faz com que outros cheguem atrasados.

Factor 4: Falta de credibilidade - O conteúdo dos itens tem a ver com por em causa os outros, tratá-los como incompetentes, criticá-los e relembrar erros cometidos no passado constantemente.

Factor 5: Depreciação - Trata-se de itens cujo conteúdo remete para falar mal do outro ou não negar falsas informações, humilha-lo, criticar.

Factor 6: Não interacção - Trata-se de itens cujo conteúdo remete para comportamentos nos quais o agressor prefere não falar, ignorar a vítima sabendo que esse tratamento de “desprezo” vai afecta-la.

Factor 7: Excesso de carga - é constituído por itens que dizem respeito à atribuição de uma carga de trabalho excessiva ou até de prazos impossíveis de cumprir.

Também para a Escala de Comportamentos Latentes as dimensões conseguidas nesta investigação são bastante semelhantes às conseguidas por Vicente (2008), que obteve uma estrutura factorial para a Escala de Comportamentos Latentes com 8 factores ao invés dos 7 factores conseguidos neste estudo: Depreciação, onde se destacam comportamentos de críticas persistentes, humilhações e desvalorizações tanto por parte dos colegas como por parte das chefias; Hostilidade e intimidação, onde o agressor pressiona, demonstra superioridade ou poder em relação à vítima exibindo estatuto e tratando-a como incompetente; Desvio dos objectivos organizacionais, constituído por comportamentos que contrariam o que deve ser feito em horário de trabalho e desviam o individuo da sua rotina laboral tal como fazer pausas adicionais; Não interacção, constituído por comportamentos nos quais o agressor ignora, evita a vítima para que esta se sinta insignificante. Boatos e Mexericos, que são acções verbais que implicam especular acerca de alguém ou discutir informação confidencial relativa a outros; Falta de credibilidade, constituído por comportamentos nos quais o agressor pretende colocar em causa o valor e mérito das ideias, 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 forma de prazos impossíveis de cumprir ou excessivas cargas de trabalho; Por fim, o último factor identificado por Vicente (2008), Atrasos, constituído por comportamentos nos quais se tenta prejudicar o outro chegando atrasado a reuniões para mostrar que o outro é insignificante ou até para prejudicar a própria organização.

Tal como aconteceu na Escala de Comportamentos Manifestos, a distribuição dos itens por factores tem algumas semelhanças com a distribuição dos itens por factores conseguidos por Vicente (2008) e por essa razão aproveitou-se as mesmas denominações dos factores atribuídas por Vicente (2008), porém, nesta investigação não surgiu o factor boatos e mexericos identificado por Vicente (2008), uma vez que os itens que Vicente identificou nessa dimensão ficaram distribuídos pelos outros factores nesta investigação.

Algumas das dimensões encontradas na Escala de Comportamentos Latentes também vão ao encontro do que outros autores defenderam. Por exemplo, Neuman e Baron (1998), já falavam de expressões de hostilidade e de obstruismo, sendo que no primeiro caso se referiam a comportamentos tais como olhares “sujos”, falar mal atrás das costas, dar a alguém o “tratamento do silêncio” e no segundo caso referiam-se a comportamentos que impedem as vítimas de efectuar eficazmente o seu trabalho – e.g. não telefonar de volta ou não responder a memorandos, não dar informação necessária para a realização do trabalho, interferir em actividades importantes para a vítima, chegar tarde a uma reunião.

Nesta investigação obtiveram-se sete factores e não apenas dois factores, isto porque os itens que Baron e Neuman (1998) agruparam em apenas dois factores ficaram neste caso divididos pelos sete factores, tal como aconteceu com Vicente (2008), no qual os itens ficaram divididos em oito factores. Isto é, as dimensões obstrução e expressões de hostilidade não surgiram como esperado mas surgiram outras dimensões.

Também se pode ver claramente uma distinção entre comportamentos activos e passivos, tal como defendido por Buss (1961, citado por Baron & Neuman, 1996), sendo que a agressão activa produz danos através da acção ou de algum comportamento (atrasos, desvio dos objectivos organizacionais, excesso de carga) enquanto a passiva trata-se de não fazer (não interacção).

Uma vez mais, tal como aconteceu para a Escala de Comportamentos Manifestos, também se destaca a componente verbal, isto é, formas de agressão verbal que envolvem esforços de infringir danos aos outros através de palavras tal como podemos observar no factor I Hostilidade/ Intimidação, uma vez que se trata de comportamentos onde se trata os outros de forma inferior como se fossem incompetentes e ignoram as suas contribuições ou até humilha;

factor IV Falta de credibilidade, uma vez que remete para itens tais como: tratá-los como incompetentes, criticá-los e relembrar erros cometidos no passado constantemente; e factor V Depreciação, que remete para comportamentos como: falar mal do outro ou não negar falsas informações, humilhá-lo, criticar.

O factor da agressão verbal aparecer tanto na Escala de Comportamentos Manifestos como na Escala de Comportamentos Latentes e vai ao encontro do que vários autores defendem, isto é, as formas de agressão no local de trabalho podem envolver uma grande faixa de acções, desde agressões físicas, ameaças, insultos, sarcasmo até acções mais subtis tal como ofensas, provocações e espalhar rumores falsos sobre as pessoas (Neuman & Baron 1998). Björkqvist, Österman e Lagerspetz (1994) defendem que a agressão física directa representa apenas a ponta do iceberg da agressão entre adultos.

Pode-se destacar também que segundo o modelo tri-factorial de Buss (1961, citado por Baron & Neuman, 1996) podem-se distinguir as formas de agressão directa, que são aquelas em que a agressão é feita directamente à vítima; e a forma de agressão indirecta, na qual se trata de provocar danos através das acções de outros agentes ou a pessoas ou objectos valiosos para a vítima (danificar a propriedade da vítima ou a família). Nas dimensões conseguidas nesta investigação esta distinção também está patente uma vez que podemos encontrar comportamentos tais como atribuir uma carga de trabalho excessiva, na qual a agressão é feita directamente à vítima, ou comportamentos tais como fazer com que outros cheguem atrasados a assuntos importantes para a vítima provocando assim danos através das acções de outras pessoas.

Pode-se destacar ainda que os danos podem ser feitos não só para prejudicar a vítima mas também toda a organização, como é o caso dos comportamentos identificados no factor Desvio dos Objectivos Organizacionais – que é constituído por itens relativos a comportamentos contrários ao que é esperado que o trabalhador faça, e que portanto, acaba por ter implicações na produtividade, uma vez que o trabalhador não se dedica ao seu trabalho (e.g. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável). Johnson e Indvik (1994) chegam a dizer que o custo da agressão no local de trabalho é alto não só em honorários legais e em possíveis danos punitivos mas também na perda de confiança do colaborador, moral e produtividade.

Destaca-se ainda a agressão vertical, que vários autores falam e que se trata de uma agressão que parte do superior hierárquico, tal como é o caso dos comportamentos que se podem observar no factor “excesso de carga de trabalho”. Isto vai ao encontro do que Craig e Pepler (2007) defendem, isto é, a agressão é uma forma de comportamento agressivo imposta por uma posição de poder (quem agride tem sempre mais poder que a vítima) e este poder pode derivar de

uma vantagem física como o tamanho ou a força mas também de uma vantagem social tal como papel social dominante, alto estatuto social dentro do grupo, número (vítima VS Grupo) ou até por poder sistémico (e.g. grupos raciais ou culturais, minorias sexuais, desvantagens económicas, deficiências).

Como se pode observar o modelo tri-factorial de Buss (1961, citado por Baron & Neuman, 1996) foi uma mais-valia para a interpretação dos factores que surgiram na Escala de Comportamentos Latentes e na Escala de Comportamentos Manifestos.

Após a realização da análise factorial e encontrados os factores das Escalas de Comportamento Manifesto e Latente desenvolveu-se uma análise de variância multivariada (MANOVA) para avaliar se existiam diferenças estatisticamente significativas ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses.

Começou-se por verificar se existiam diferenças entre os espanhóis e os portugueses nos quatro factores identificados através da análise factorial na Escala de Comportamentos Manifestos e nos 7 factores identificados através da análise factorial na Escala de Comportamentos Latentes.

Através dos resultados da MANOVA, verificou-se que as diferenças entre os espanhóis e os portugueses ao nível da Escala de Comportamentos Manifestos encontram-se nos factores violência verbal e violência física e roubo, uma vez que para os portugueses o comportamento que ocorre com maior frequência é a Violência Verbal e que para os espanhóis o comportamento que ocorre com maior frequência é a Violência física e roubo; estes resultados mostram as diferenças entre os espanhóis e os portugueses na forma de se relacionar. O facto dos espanhóis referirem a violência física e roubo como mais frequente não quer dizer que em Espanha “andem à pancada” uns aos outros e a roubar mais do que em Portugal e sim que esse comportamento é visto como algo inaceitável e portanto é reportado; tal como o facto dos portugueses apontarem a violência verbal como o comportamento mais frequente também não quer dizer que em Portugal as pessoas passem o dia a ser agredidas verbalmente e sim que esse comportamento é visto como algo inaceitável para os portugueses e por isso é reportado; estas diferenças que se encontram entre os espanhóis e os portugueses têm a ver com o limiar do que é ou não aceitável em termos de agressão no trabalho e também tem a ver com a manifestação de emoções no contexto de trabalho dominantes em cada país. Com estes resultados, podemos observar como os limiares do que é aceitável ou inaceitável em termos de agressão em contexto de trabalho é diferente em Espanha e em Portugal, uma vez que, para espanhóis a agressão física é mais grave e

portanto inaceitável, enquanto para os portugueses a agressão mais psicológica é que é inaceitável.

Ao nível dos Comportamentos Latentes essas diferenças encontram-se nos factores Atrasos, Depreciação e Excesso de carga, uma vez que para os portugueses os comportamentos latentes mais frequentes são Excesso de carga e Depreciação e para os espanhóis os comportamentos latentes mais frequentes são os Atrasos. Através destes resultados podemos observar que no caso dos portugueses os comportamentos mais frequentes (Excesso de Carga e Depreciação) são típicos da agressão vertical, isto é, agressão feita pelo superior. Em relação a Espanha, observa-se que o comportamento mais frequente tem a ver com os atrasos, o que já era esperado, uma vez que em Espanha os atrasos não são tão tolerados como em Portugal (15 minutos de tolerância). Com estes resultados pode-se observar como a manifestação da agressão em contexto de trabalho é diferente em Espanha e em Portugal, uma vez que os portugueses agredem de uma forma mais directa, isto é, prejudica o outro directamente insultando-o, falando mal, rebaixando-o, humilhando-o, criticando-o ou mesmo atribuindo cargas de trabalho excessivas e impossíveis de realizar; por outro lado, a agressão dos espanhóis é mais dissimulada, uma vez que agride o indirectamente, chegando tarde ou fazendo com que outros cheguem tarde.

Constatou-se também, através dos valores médios, que tanto para os portugueses como para os espanhóis, os Comportamentos Latentes ocorrem com maior frequência que os Comportamentos Manifestos.

Estes resultados vão ao encontro do que Vicente (2008) verificou através de uma análise exploratória dos seus dados, que os comportamentos agressivos Manifestos são percebidos como sendo menos frequentes nos contextos de trabalho, que os comportamentos Latentes. Estes resultados também vão ao encontro dos resultados obtidos noutras investigações, nas quais se destacava que a maior parte da agressão que ocorre no contexto de trabalho não envolve agressão directa e física e sim comportamentos mais subtis (“cobertos”) para magoar os outros (Baron & Neuman, 1998; Baron, Neuman & Geddes, 1999). O facto destas formas de agressão predominarem pode ser explicado pelo rácio efeito/ perigo proposto por Björkqvist, Österman e Lagerspetz (1994) que defende que o objectivo do agressor é encontrar uma técnica que maximize o efeito e minimize os riscos, isto é diminua os riscos de ser identificado.

Por outro lado, neste estudo também se constatou através dos valores de desvio-padrão, que tanto para os portugueses como para os espanhóis, os Comportamentos Latentes apresentam uma maior variabilidade de respostas que os Comportamentos Manifestos.

Estes resultados também vão ao encontro do que Vicente (2008) verificou através da análise exploratória dos seus dados, uma vez que defendeu que a variabilidade de respostas foi maior no caso dos comportamentos Latentes, o que justificou defendendo que a Escala de Comportamentos Manifestos apresentava maior consenso, acerca dos comportamentos agressivos, do que a Escala de Comportamentos Latentes, por se tratar de comportamentos mais abertos onde o agressor não deixa dúvida sobre a sua intenção de danificar ou magoar ao contrário do que acontece no caso dos comportamentos latentes onde a intenção de magoar não é clara e torna a identificação desses comportamentos menos consensual e objectiva por parte do agredido.

O facto de se encontrar diferenças a nível dos comportamentos Latentes e Manifestos entre os espanhóis e portugueses contrasta com o que os modelos propostos por Hofstede (1991) e Schwartz (1994) sobre a cultura nacional propõem, uma vez que ambos defendem que as culturas nacionais espanhola e portuguesa são semelhantes. Porém, tal como se explicou anteriormente, ao contrário do que os autores que estudaram a cultura nacional defendiam, neste estudo era esperado encontrar diferenças entre os portugueses e os espanhóis no que diz respeito à agressão no local de trabalho, uma vez que nenhum dos autores mencionados estudou especificamente a agressão no trabalho e porque se trata de pessoas pertencentes a nacionalidades diferentes, com formas de agir e pensar diferentes, com manifestação de emoções diferentes e pertencentes a países onde o limiar do que é aceitável e o que não é aceitável em termos de agressão no trabalho é diferente.

### Implicações teóricas

Ao longo do trabalho percebe-se como o estudo da agressão foi evoluindo ao longo do tempo, uma vez que primeiro consideravam-se apenas as características individuais dos sujeitos, isto é, defendia-se que as suas características o tornavam mais vulnerável à agressão. É só mais tarde que alguns autores começam a discutir a importância das normas formais e informais (cultura organizacional e cultura nacional) e de como estas podem afectar os papéis da relação vítima - agressor (Aquino & Lamertz, 2004), isto é, falam da enorme importância que a cultura e as normas têm como um possível antecedente da agressão em contexto de trabalho. Aquino e Lamertz (2004) chamam a atenção para o facto de algumas organizações utilizarem formas de agressão (intimidação, ameaças, gritos, etc.) como forma de motivar os trabalhadores e para o facto de algumas organizações “permitirem” de certa forma a agressão pelo simples facto de tolerar a agressão quando esta ocorre em vez de puni-la.

Por outro lado, encontram-se autores que estudaram a cultura nacional, Hofstede (1991) e Schwartz (1994), que defendiam que não existiam diferenças significativas entre as culturas nacionais portuguesa e espanhola. Porém, os autores encontraram diferenças entre vários países e os seus resultados permitiram concluir que a cultura nacional era a explicação mais provável para as consistentes diferenças observadas entre os países, daí ter surgido o objectivo de estudar as diferenças entre os portugueses e os espanhóis ao nível da agressão em contexto de trabalho; porém, neste estudo, tal como foi esclarecido anteriormente, não foi aplicado nenhum instrumento sobre a cultura nacional aos participantes, pelo que a forma como se estudou as diferentes normas ao longo do trabalho foi através da nacionalidade.

Autores como Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2006) defendem que a nacionalidade influencia vários aspectos do indivíduo: os seus valores, uma vez que estes são partilhados; os seus esquemas cognitivos, uma vez que as pessoas de diferentes nacionalidades têm quadros mentais e esquemas que os orientam na interpretação dos fenómenos diferentes aos de pessoas de outras nacionalidades; e o seu comportamento físico, uma vez que pessoas de diferentes nacionalidades comportam-se de diferentes maneira no que diz respeito a aspectos tais como o estilo conversacional, a pontualidade, os padrões de interrupção, o contacto visual, isto é, comportamentos que são normais para pessoas de uma nacionalidade podem ser completamente inaceitáveis para pessoas de outra nacionalidade, por exemplo, revirar os olhos, pode ser considerado como aceitável e quotidiano para algumas nacionalidades mas pode ser considerado agressão para outras nacionalidades.

Após a comparação entre espanhóis e portugueses, no que diz respeito às Escalas de Comportamentos Manifestos e Latentes, foram encontradas diferenças ao contrário do esperado tendo em conta os modelos de cultura nacional de Hofstede (1991) e Schwartz (1994) uma vez que para ambos autores não existiam diferenças significativas entre as culturas nacionais portuguesa e espanhola. Porém, como nenhum dos autores tinha estudado especificamente a agressão em contexto de trabalho, e pelo facto da variável independente deste estudo ser a nacionalidade e se saber que pessoas de diferentes nacionalidades comportam-se de diferentes maneira, optou-se por esperar encontrar diferenças entre os espanhóis e os portugueses no que diz respeito à agressão em contexto de trabalho.

Em relação à Escala de Comportamentos Manifestos, verificou-se que as principais diferenças entre os espanhóis e os portugueses estavam nos factores violência verbal e violência física e roubo, sendo que os portugueses referiam a violência verbal como sendo os comportamentos mais frequentes em contexto de trabalho e os espanhóis referiam o factor

violência física e roubo como sendo os comportamentos mais frequentes em contexto de trabalho. Observa-se, através dos resultados, como os limiares do que é aceitável ou inaceitável, em termos de agressão em contexto de trabalho, é diferente em Espanha e em Portugal, uma vez que para espanhóis a agressão física é mais grave e portanto inaceitável, enquanto para os portugueses a agressão mais psicológica é que é inaceitável.

Em relação à Escala de Comportamentos Latentes verificou-se que os espanhóis referiam o factor atrasos como sendo os comportamentos mais frequentes e os portugueses referiam os factores Excesso de Carga e Depreciação como sendo os comportamentos mais frequentes em contexto de trabalho. Observa-se, através dos resultados, como a manifestação da agressão em contexto de trabalho é diferente em Espanha e em Portugal, uma vez que os portugueses agridem de uma forma mais directa, isto é, prejudica o outro directamente insultando-o, falando mal, rebaixando-o, humilhando-o, criticando-o ou mesmo atribuindo cargas de trabalho excessivas e impossíveis de realizar; por outro lado, a agressão dos espanhóis é mais dissimulada, uma vez que agride o indirectamente, chegando tarde ou fazendo com que outros cheguem tarde.

Estes resultados vão ao encontro de Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2006), uma vez que permitem verificar como a nacionalidade influencia os comportamentos das pessoas. Podemos observar que nos diferentes países o que é considerado como agressão é diferente, e para além disso, os comportamentos mais frequentes num país foram apresentados como os comportamentos menos frequentes no outro país.

Seria interessante replicar esta investigação com pessoas de mais nacionalidades, até de nacionalidades totalmente diferentes para poder observar como a nacionalidade influencia os seus comportamentos, como o limiar do que é considerado aceitável ou inaceitável muda de uma nacionalidade para outra e como as formas de agir, pensar e a manifestação de emoções são diferentes.

Como Ferris (2004) referiu, uma das três reacções possíveis da organização à agressão em contexto de trabalho é considerar o comportamento como inadequado mas atribuí-lo a ambas as partes como se fosse um conflito de personalidade (“*hear no evil*”). Segundo a autora esta é a resposta que provoca mais danos, uma vez que, as pessoas acham que estas organizações valorizam ambientes de trabalho respeitáveis e esperariam que a organização interviesse para assegurar o respeito no trabalho e quando isto não acontece as pessoas sentem-se traídas, o que significa que isto tem implicações claras para o *commitment*, pelo que seria interessante em estudos futuros estudar a agressão e uma nova variável: o *commitment*.

## Implicações metodológicas

Em relação ao instrumento utilizado, este foi escolhido por ter boas qualidades métricas e adequar-se ao objectivo deste estudo. De facto, após uma pesquisa exaustiva, foram encontrados vários instrumentos que poderiam ter sido utilizados ao invés do questionário utilizado, mas alguns dos instrumentos encontrados ou não tinham boas qualidades métricas, ou não se podia aceder a eles ou não se adequavam bem ao objectivo deste estudo ou ainda apresentavam um dos problemas mais comuns em relação aos instrumentos utilizados, isto é, o facto de se tratar de medidas de auto-descrição nas quais os participantes da investigação se vêm claramente implicados nos acontecimentos descritos; O facto é que, outra das razões para a escolha do questionário desenvolvido por Vicente e D'Oliveira (2008), foi o facto desse problema ter sido colmatado graças utilização de itens construídos de maneira impessoal, isto é, os participantes assinalam com que frequência as afirmações ocorreram no último ano no seu local de trabalho mas não necessariamente consigo, para que o participante não se coloque na posição da vítima, uma vez que vários autores alertam para o facto do fenómeno da vitimização (Aquino & Lamertz, 2004), ou na posição de agressor. De facto, as afirmações estavam de modo impessoal mas nas instruções não havia nada que dissesse explicitamente que não tinha que ter acontecido necessariamente à pessoa que respondia, pelo que muitos dos participantes faziam essa pergunta enquanto respondiam ao questionário. Investigações futuras que utilizem o questionário de Vicente e D'Oliveira (2008) devem acrescentar uma nota nas instruções para que seja claro para os participantes.

Embora a maioria das investigações trabalhem com métodos quantitativos, tal como neste trabalho, porque se adequava ao objectivo do trabalho, cada vez mais autores chamam a atenção para a conjugação de métodos qualitativos e quantitativos de forma a melhor compreender e medir a agressão no local de trabalho, de compreender o que as pessoas entendem por agressão, como o processo se desenvolve, pelo que investigações futuras devem ter isso em conta. Seria interessante uma investigação futura tentar comparar pessoas de diferentes nacionalidades através de estudos de caso para perceber como a agressão se desenvolveu, quais os comportamentos agressivos aos quais foi exposto, etc., mas seria um pouco complicado dado o medo dos trabalhadores a perder o emprego, uma vez que a agressão no trabalho é um tema tabu com bastante deseabilidade social.

Ainda em relação ao instrumento, é necessário referir que para aplicá-lo aos participantes espanhóis foi feita uma tradução para o castelhano do questionário de Vicente e D'Oliveira (2008) tentando utilizar as palavras mais quotidianas dos espanhóis para que não houvesse

quaisquer dúvidas. Teve-se este cuidado porque as diferenças culturais têm um importante papel, já que os conceitos e definições que se utilizam estão carregados de significado e um mesmo termo pode ser percebido de diferentes maneiras nos diferentes países, daí ser necessário usar os conceitos mais comuns da cultura que vai ser estudada e é também necessário dar ênfase as formas de agressão que têm particular importância na cultura estudada.

Outro problema bastante comum quando se estudam questões tão delicadas como a agressão em contexto de trabalho e que se destacou na recolha de dados é a deseabilidade social, isto é, existe uma tendência por parte dos participantes em dar respostas socialmente aceitáveis. Um dos problemas que se coloca é acreditar nas respostas que os participantes dão. Perguntamo-nos continuamente será que responderam a verdade ou tiveram medo e mentiram? Como forma de colmatar este problema foram utilizadas as instruções do questionário nas quais se fazia apelo à sinceridade e a garantia do anonimato e confidencialidade.

Relativamente aos participantes, foram seleccionados através do método de amostragem não probabilístico por conveniência (Hill & Hill, 2000). Este tipo de amostragem permitiu uma recolha de dados muito rápida mas que não permite extrapolar os resultados para toda a população, apenas para a amostra uma vez que a amostra é reduzida e que quando se fala de espanhóis, fala-se apenas dos habitantes de uma cidade espanhola e quando se fala em portugueses, fala-se apenas dos habitantes de uma cidade portuguesa pelo que não são representativos do país. Este problema só pode ser colmatado através da utilização de métodos de amostragem probabilísticos, o que não é muito prático num trabalho como este.

Em relação às variáveis, tal como explicado anteriormente, utilizou-se como operacionalização da variável independente a nacionalidade, mas, para poder comparar as nacionalidades fez-se uma ponte para as culturas nacionais apenas para perceber, se em termos de literatura as nacionalidades portuguesas e espanhola eram percebidas como semelhantes ou como diferentes. Teria sido interessante ter utilizado um instrumento para a cultura nacional e verificar se as culturas nacionais das amostras eram de facto semelhantes, tal como defendiam Hofstede (1991) e Schwartz (1994), ou se pelo contrário não eram semelhantes e era esperado encontrar diferenças.

Outra limitação do estudo foi apenas ter estudado a variável nacionalidade e não ter utilizado todos os dados recolhidos, que permitiam por exemplo, comparar a agressão em vários sectores de actividade, uma vez que a OSHA (1995) e a European Foundation (2008) chamam a

atenção para a existência de vários sectores de actividade (e.g. saúde, educação) e funções (trabalhar à noite sozinho) que apresentam maiores índices de ocorrência de Agressão.

Em relação aos valores de consistência interna das dimensões identificadas verificou-se que para a escala de comportamentos manifestos os valores estavam compreendidos entre o razoável e o inaceitável; para a escala de comportamentos latentes os valores estavam compreendidos entre o excelente e o fraco. Encontram-se, portanto, factores com valores de consistência interna inaceitável na escala de comportamentos manifestos, o que supõe uma fragilidade da estrutura factorial apesar dos factores serem interpretáveis. Tal como Vicente (2008), sugere-se a execução de uma validação cruzada ou a realização de validação convergente e divergente.

### Implicações aplicadas

Numa revisão de literatura podemos encontrar várias intervenções propostas por diferentes autores contra a agressão em contexto de trabalho. Autores como Viitasara e Menckel (2002) falam em vários tipos de prevenção. A prevenção primária, isto é redução do risco de ameaça ou violência tornando o ambiente mais seguro (formação em como as situações de violência podem ser evitadas e geridas); a prevenção secundária para reduzir a duração de situações de ameaça ou violência e por fim a prevenção terciária de suporte e assistência às vítimas. Cada vez mais observa-se uma tendência para a prevenção primária, isto é, a prevenção do problema em si em vez de prevenções terciárias, isto é, de solução do problema. Outros autores propõem outras alternativas tais como workshops e outros procedimentos para alertar as pessoas sobre a ampla variedade de formas de agressão (Baron & Neuman, 1998), formações, cuidado na selecção de pessoal ou até implementação de política de tolerância zero.

Tendo em conta o principal objectivo deste trabalho, que era explorar se existiam diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses, concluiu-se que de facto existiam diferenças ao contrário do que Hofstede (1991) e Schwartz (1994) defendiam, mas que essas diferenças já eram esperadas, uma vez que se tratava de participantes com diferentes nacionalidades, ou seja, diferentes formas de agir, pensar e de manifestar emoções.

Os resultados deste estudo mostraram que em relação à Escala de Comportamentos Manifestos, os portugueses referiam a violência verbal como sendo os comportamentos mais

frequentes em contexto de trabalho e os espanhóis referiam o factor violência física e roubo como sendo os comportamentos mais frequentes em contexto de trabalho. Observa-se, através dos resultados, como os limiares do que é aceitável ou inaceitável, em termos de agressão em contexto de trabalho, é diferente em Espanha e em Portugal, uma vez que para espanhóis a agressão física é mais grave e portanto inaceitável, enquanto para os portugueses a agressão mais psicológica é que é inaceitável, o que quer dizer que se fizessemos algum tipo de intervenção contra a agressão no trabalho teríamos de dar mais atenção e ênfase à agressão física em Espanha e à agressão psicológica em Portugal.

Em relação à Escala de Comportamentos Latentes, os espanhóis referiam o factor Atrasos como sendo os comportamentos mais frequentes e os portugueses referiam os factores Excesso de Carga e Depreciação como sendo os comportamentos mais frequentes em contexto de trabalho. Observa-se, através dos resultados, como a manifestação da agressão em contexto de trabalho é diferente em Espanha e em Portugal, uma vez que os portugueses agredem de uma forma mais directa, isto é, prejudica o outro directamente insultando-o, falando mal, rebaixando-o, humilhando-o, criticando-o ou mesmo atribuindo cargas de trabalho excessivas e impossíveis de realizar; por outro lado, a agressão dos espanhóis é mais dissimulada, uma vez que agride o indirectamente, chegando tarde ou fazendo com que outros cheguem tarde. O que quer dizer que se fizessemos algum tipo de intervenção contra a agressão no trabalho se teria de dar mais ênfase a formas de agressão directa em Portugal e às formas de agressão indirecta em Espanha.

Como se pode observar, os resultados mostram como os comportamentos de agressão mais frequentes no contexto de trabalho dos espanhóis e dos portugueses são diferentes, uma vez que, por um lado, os portugueses agredem de uma forma mais directa e psicológica e os espanhóis de uma forma mais física e indirecta. Estes resultados mostram como o que é entendido por agressão num país pode não ser considerado agressão noutra país, ou mesmo sendo também considerado como agressão, pode ser menos comum. Isto vai ao encontro de Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2006) defendem, isto é, que a nacionalidade influencia vários aspectos do indivíduo, entre os quais, o seu comportamento físico uma vez que pessoas de diferentes nacionalidades comportam-se de diferentes maneiras no que diz respeito a aspectos tais como o estilo conversacional, a pontualidade, os padrões de interrupção, o contacto visual, etc., neste caso agressão.

O facto de se saber que a nacionalidade influencia as formas de pensar e agir, introduz-nos um outro problema, e que é muito comum nas multinacionais, que tem a ver com a

necessidade das organizações que se internacionalizam adoptarem práticas de GRH ajustadas à cultura dos países de acolhimento (Rego & Cunha, 2005).

O que acontece segundo Rego e Cunha (2005) é que as técnicas de gestão migram dos países economicamente mais desenvolvidos para os menos desenvolvidos. Segundo os autores, este processo tem vantagens inequívocas (como a rápida absorção de técnicas gestionárias sofisticadas), mas também sérios inconvenientes, uma vez que importar técnicas sem conhecer o solo cultural pode representar a perda de tempo, dinheiro e energia psicológica. Para que uma técnica de gestão funcione, deve adaptar-se ao contexto nacional, uma vez que, o modelo de gestão típico de um determinado país não é simplesmente replicável noutros espaços geográficos e culturais. Neste caso, quando se fala de técnicas de gestão, podemos referir-nos também intervenções contra a agressão em contexto laboral. Sabendo que entre países e culturas existem diferenças, não se pode simplesmente importar uma intervenção contra a agressão no contexto de trabalho e aplicá-la. Tal como os resultados deste estudo mostram, até em países tão próximos como Portugal e Espanha os comportamentos agressivos mais frequentes são diferentes, pelo que uma intervenção feita contra a agressão feita em Espanha para as formas de agressão mais frequentes em Espanha não resultaria em Portugal e vice-versa.

Ao longo do trabalho foi possível constatar a importância da nacionalidade e da cultura no contexto de trabalho. Tendo em conta isso e que cada vez podemos encontrar mais pessoas de diferentes nacionalidades a trabalhar noutros países que não o seu, surge um novo problema que tem a ver com a adaptação de pessoas a uma cultura diferente da sua. Essas pessoas têm de se adaptar à cultura que as acolhe, isto é, têm de ser tolerantes. A tolerância refere-se à abertura que um indivíduo tem a novas ideias e perspectivas, à sua capacidade de apreciar outros pontos de vista, práticas e crenças diferentes das suas (Bellinger & Hillman, 2000). Para que se consigam adaptar, têm de deixar de ser etnocêntricas, isto é, deixar de achar que o que é considerado “normal” na sua cultura é ou deveria ser normal em todas as outras culturas, têm colocar-se no lugar das pessoas com culturas diferentes (Triandis, 2006).

Alguns autores como Thomas, Elron, Günter, Ekelund, Ravlin, Cerdin, Poelmans, Brislin, Pekerti, Aycan, Maznevski, Au, e Lazarova, (2008) defendem que existem certas características para uma interação intercultural ser eficaz: bom ajustamento pessoal, isto é, sentir-se confortáveis interagindo com pessoas culturalmente diferentes ou em contextos culturais diferentes, não sentindo um *stress* maior do que aquele que sentiriam no seu próprio contexto cultural; desenvolvimento e manutenção de boas relações interpessoais com pessoas

culturalmente diferentes; e a realização eficaz das tarefas que estão relacionadas com os objectivos.

Ainda referindo-se a esta adaptação das pessoas a culturas que não a sua, tem-se ouvido falar nos últimos anos de um novo termo: a inteligência cultural, que é definida por Early (2002) como “a capacidade de uma pessoa para se adaptar eficazmente a novos contextos culturais” e por Thomas et al (2008) como “sistema de interacção de conhecimentos e competências, ligados pela metacognição cultural, que permitem que as pessoas se adaptem, seleccionem e moldarem os aspectos culturais do seu ambiente”.

Thomas (2006) defende que a inteligência emocional possui três componentes: conhecimento, atenção e comportamento. O conhecimento refere-se ao conhecimento do que é uma cultura, como uma cultura varia e como a cultura afecta o comportamento. O comportamento tem a ver com a capacidade da pessoa em adaptar o comportamento (comportamento apropriado) num contexto cultural diferente, baseando-se no conhecimento e na atenção. As pessoas culturalmente inteligentes desenvolvem a capacidade comportamental que lhes permite tornarem-se competentes numa ampla gama de situações. Essa capacidade envolve a escolha do comportamento apropriado dentro de um grande repertório de comportamentos que são correctos em diferentes situações interculturais e também envolve a extrapolação de gerar novos comportamentos. Esses comportamentos são baseados na compreensão das expectativas assim como dos motivos e objectivos do próprio.

Pode-se observar a importância que as culturas e nacionalidades têm, tal como Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2006) defendem, uma vez que influenciam vários aspectos do indivíduo e num mundo cada vez mais globalizado é importante compreender que existem diferenças entre as pessoas de diferentes nacionalidades e culturas, uma vez que influenciam as nossas maneiras de pensar e agir, mas que, essas diferenças não devem fazer com que pensemos que as nossas maneiras de pensar e agir são as “normais” e que os outros são bárbaros, devemos tentar compreender e tentar colocar-nos no lugar das pessoas que têm culturas diferentes, ser mais tolerantes e desenvolver a nossa inteligência cultural.

Ao longo do trabalho foi possível constatar a importância da nacionalidade uma vez que esta influencia as maneiras de pensar, agir e sentir, fazendo com que sejamos diferentes uns dos outros; Isto é ainda mais importante quando queremos fazer uma intervenção, pois não podemos simplesmente importar intervenções sem perceber e adaptar a intervenção ao contexto nacional. É também relevante pensar no difícil que pode ser a adaptação de uma pessoa a um novo país,

sabendo que os limiares do que é aceitável e inaceitável em termos de agressão no local de trabalho são totalmente diferentes de país para país. Em organizações multinacionais podemos encontrar muitos exemplos, desde uma chefia estrangeira que grita com os subordinados, não sabendo que no país onde está a trabalhar gritar pode ser algo inaceitável em termos de agressão, ou pelo contrário, colaboradores estrangeiros que vão trabalhar para outro país onde o limiar de agressão é diferente ao do seu país de origem e se sentem agredidos.

Também é especialmente relevante, num mundo cada vez mais globalizado, compreender que existem diferenças de país para país mas que essas diferenças não nos fazem melhores ou piores, simplesmente diferentes. Devemos tentar colocar-nos no lugar das pessoas que têm culturas diferentes, ser mais tolerantes e desenvolver a nossa inteligência cultural.

## Referências

- American Psychological Association (2001). *Publication manual of the American Psychological Association* (5th Ed.). Washington: A.P.A.
- Aquino, K., & Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: social role and patterns of victimization in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology, 89* (6), 1023-1034.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations, 47* (7), 755-778.
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior, 22*, 161-178.
- Baron, R.A., & Neuman, J. H. (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, R., Neuman, J., & Geddes, D. (1999). Social determinants of workplace violence: evidence for the impact of perceived injustice and the type A behavior pattern. *Aggressive Behavior, 25*, 281-296.
- Bellinger, L., & Hillman, A. (2000). Does tolerance lead to better partnering?: the relationship between diversity management and M&A success. *Business & Society, 39*, 323-337.
- Björkqvist, K., Osterman, K., & Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior, 20*, 173-184.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Lagerspetz, K. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behavior, 20*, 27-33.
- Cantisano, G., Depolo, M., & Domínguez, J. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema, 19* (1), 88 -94.
- Cantisano, G., Domínguez, J., & Galán, J. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema, 18* (4), 766-771.
- Craig, W. M., & Pepler, D. J. (2007). Understanding bullying: from research to practice. *Canadian Psychology, 48*, 86-93.
- Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C. & Cabral-Cardoso, C. (2006). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (5ª Ed.). Lisboa: Editora RH.

- D'Oliveira, T. (2002). *Teses e dissertações: recomendações para a elaboração e estruturação de trabalhos científicos*. Lisboa: Editora RH.
- Earley, P. C. (2002). Redefining interactions across cultures and organizations: Moving forward with cultural intelligence. *Research in Organizational Behavior*, 24, 271-299.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5 (4), 379-401.
- Einarsen, S., & Hauge, 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., & 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 for the Improvement of Living and Working Conditions (2000). Consultado em 1 de Maio de 2009 através de <http://www.eurofound.europa.eu>.
- Ferris, P. (2004). A preliminary typology of organizational response to allegations of workplace bullying: see no evil, hear no evil, speak no evil. *British Journal of Guidance & Counseling*, 32 (3), 389 – 395.
- GlasØ, L., Matthiesen, S., Nielsen, M., & Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile?. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 313-319.
- 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.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (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., & Hill, A. (2000). *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.
- Hofstede, G. (1991). *Culturas e organizações: compreender a nossa programação mental*. Lisboa: Sílabo.

- Hogh, A., Henriksson, M., & Burr, H. (2005). A 5-year follow-up study of aggression at work and psychological health. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12 (4), 256-265.
- Jennifer, D., Cowie, H., & Ananiadou, K. (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29, 489 – 496.
- Johnson, P., & Indvik, J. (1994). Workplace violence: an issue of the nineties. *Public Personnel Management*, 23 (4), 515 – 523.
- Kelloway, E., & Day, A. (2005). Building healthy workplaces: what we know so far. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37 (4), 223-235.
- Kondrasuk, J., Moore, H., Wang, H. (2001). Negligent hiring: the emerging contributor to workplace violence in the public sector. *Public Personnel Management*, 30 (2), 185 – 195.
- LeBlanc, M., & Barling, J. (2004). Workplace aggression. *American Psychology Society*, 13 (1), 9 – 12.
- LeBlanc, M., & Kelloway, E. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 444-453.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Sílabo.
- Menesini, E., Sanchez, V., Fonzi, A., Ortega, R., Costabile, A., & Lo Feudo, G. (2003). Moral emotions and bullying: a cross-national comparison of differences between bullies, victims and outsiders. *Aggressive Behavior*, 29, 515-530.
- Meseguer de Pedro, M., Sánchez, M., García-Izquierdo, M., Navarro, M., & Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19 (2), 225-230.
- Middleby-Clements, J., & Grenyer, B. (2007). Zero tolerance approach to aggression and its impact upon mental health staff attitudes. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 41, 187-191.

- Mikkelsen, E., & Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397 – 405.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 239-249.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA)(2002). Workplace violence OSHA fact sheet. Consultado em 1 de Maio de 2009 através de <http://www.osha.com>.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2003). *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. Lisboa: Sílabo.
- Rayner, C., & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Rego, A., & Cunha, M. (2005). Gestão transcultural de recursos humanos: dois arquétipos e uma proposta. *Psichologica*, 38, 209-224.
- Robson, C. (1993). *Real World Research: a resource for social scientists and practitioners-researchers*. Oxford: Blackwell.
- Rogers, K., & Kelloway, E. (1997). Violence at work: personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2 (1), 63-71.
- Rutter, A., & Hine, D. (2005). Sex differences in workplace aggression: an investigation of moderation and mediation effects. *Aggressive Behavior*, 31, 254-270.
- Smith, P., Cowie, H., Olafsson, R., & Liefoghe, A. (2002). Definitions of bullying: a comparison of terms used, and age and gender differences, in a fourteen-country international comparison. *Child Development*, 73 (4), 1119-1133.
- Schwartz, S. (1994). *Beyond individualism/colectivismo: New cultural dimension values*. Thousand Oaks: Sage.
- Thomas, D. (2006). Domain and development of cultural intelligence: the importance of mindfulness. *Group & Organization Management*, 31(1), 78-99.
- Thomas, D., Elron, E., Günter, S., Ekelund, B., Ravlin, E., Cerdin, J., Poelmans, S., Brislin, R., Pekerti, A., Aycan, Z., Maznevski, M., Au, K., & Lazarova, M. (2008). Cultural

- intelligence domain assessment. *International Journal of Cross Cultural Management*, 8(2), 123-143.
- Triandis, H. (2006). Cultural intelligence in organizations. *Group & Organization Management*, 31(1), 20-26.
- Vallejo, J., Tomás, R., & Rodríguez, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17 (2), 212-218.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying – psychological work environment and the organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 203-214.
- Vicente, A. (2008). *No trabalho ou na arena? Dimensionalidade do domínio agressão em contexto de trabalho* (Tese de Mestrado em Psicologia Social e Organizacional). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Vicente, P., Reis, E., & Ferrão, F. (1996). *Sondagens: a amostragem como factor decisivo de qualidade*. Lisboa: Sílabo.
- Viitasara, E., & Menckel, E. (2002). Developing a framework for identifying individual and organizational risk factors for the prevention of violence in the health-care sector. *Work*, 19, 117-123.
- Winstok, Z. (2006). Gender differences in the intention to react to aggressive action at home and workplace. *Aggressive Behavior*, 32, 433-441.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/ bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1), 70 – 85.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2001). Bullying in the workplace: recent trends in research and practice – an introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 369 – 373.
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 497-522.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215-237.

## **Bibliografía**

- Adler, N. (1983). Cross-cultural management research: the ostrich and the trend. *Academy of Management Review*, 8 (2), 226-232.
- Adoric, V., & Kwartuc, T. (2007). Effects of mobbing on justice beliefs and adjustment. *European Psychologist*, 12 (4), 261–271.
- Antai-Otong, D. (2001). Critical incident stress debriefing: a health promotion model for workplace violence. *Perspectives in Psychiatric Care*, 37 (4), 125–139.
- Aquino, K., Douglas, S., & Martinko, M. (2004). Overt anger in response to victimization: attributional style and organizational norms as moderators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (2), 152-164.
- Barling, J., Rogers, A., & Kelloway, E. (2001). Behind closed doors: in-home workers experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6 (3), 255-269.
- Cortina, L., & Magley, V. (2003). Raising voice, risking retaliation: events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (4), 247-265.
- Cortina, L., & Wasti, S. (2005). Profiles in coping: responses to sexual harassment across persons, organizations and cultures. *Journal of Applied Psychology*, 90 (1), 182-192.
- 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.
- Grau, J., Vallejo, R., Tomás, E., & Rodríguez, M. (2005). El absentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales. *Psicothema*, 17 (2), 212-218.
- Grenyer, B., Ilkiw-Lavalle, O., Middleby-Clements, J., Comminos, A., & Coleman, M. (2004). Safer at work: development and evaluation of an aggression and violence minimization program. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 38, 804-810.
- Griffin R. W., O'Leary-Kelly A., & Collins J. (1998). Dysfunctional work behaviours in organizations. *Trends in Organizational Behaviour*, 5, 65-82.
- Gunnarsdottir, H., Sveinsdottir, H., Bernburg, J., Fridriksdottir, H., & Tomasson, K. (2006). Lifestyle, harassment at work and self-assessed health of female flight attendants, nurses and teachers. *Work*, 27, 165-172.

- Hauge, L., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2007). Relations between stressful work environments and bullying: results of a large representative study. *Work & Stress, 21* (3), 220-242.
- Herscovis, M., Turner, N., Barling, J., Arnold, K., Dupré, K., Inness, M., LeBlanc, M., & Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 92* (1), 228-238.
- Hogh, A., & Dofradottir, A. (2001). Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10* (4), 485 – 495.
- Johnson, P., & Indvik, J. (2000). Rebels, criticizers, backstabbers, and busybodies: anger and aggression at work. *Public Personnel Management, 29* (2), 165 – 174.
- Kaukiainen, A., Salmivalli, C., Björkqvist, K., Österman, K., Lahtinen, A., Kostamo, A., & Lagerspetz, K. (2001). Overt and covert aggression in work settings in relation to the subjective well-being of employees. *Aggressive Behavior, 27*, 360-371.
- Lawrence, C. (2006). Measuring individual responses to aggression – triggering events: development of the situational triggers of aggressive responses (STAR) scale. *Aggressive Behavior, 32*, 241-252.
- Lee, R. T., & Brotheridge, C. M. (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.
- Lewis, S., & Orford, J. (2005). Women's experiences of workplace bullying: changes in social relationships. *Journal of Community & Applied Social Psychology, 15*, 29-47.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims, 5* (2), 119-126.
- Liefooghe, A. (2004). Bullying at work: an introduction to the symposium. *British Journal of Guidance & Counseling, 32* (3), 265 – 267.
- Martin, N., & Hernández, P. (2005). Un proceso lesivo: el 'mobbing'. *Revista Cubana de Salud y Trabajo, 6* (1), 52-58.
- Miner-Rubino, K., & Cortina, L. (2004). Working in a context of hostility, toward women: implications for employee's well-being. *Journal of Occupational Health Psychology, 9* (2), 107-122.

- Neuman, J., & Baron, R. (1998). Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24 (3), 391-419.
- Nielsen, M., Mathiesen, S., & Einarsen, S. (2008). Sense of coherence as a protective mechanism among targets of workplace bullying. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13 (2), 128 – 136.
- Öztunç, G. (2006). Examination of incidents of workplace verbal abuse against nurses. *Journal Nurs Care Qual*, 21 (4), 360-365.
- Probst, T., Caborn, D. (2008). A preliminary evaluation of SOLVE: addressing psychosocial problems at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13 (1), 32-42.
- Salmivalli, C., Lagerspetz, K., Björkqvist, K., Österman, K., & Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a group process: participant roles and their relations to social status within the group. *Aggressive Behavior*, 22, 1-15.
- Schat, A., & Kelloway, E. (2003). Reducing adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (2), 110-122.
- Scheithauer, H., Hayer, T., Petermann, F., & Jugert, G. (2006). Physical, verbal, and relational forms of bullying among German students: age Trends, gender differences, and correlates. *Aggressive Behavior*, 32, 261-275.
- Spector, P., Coulter, M., Stockwell, H., & Matz, M. (2007). Perceived violence climate: a new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21 (2), 117-130.
- Tepper, B., Duffy, M., Henle, C., & Lambert, L. (2006). Procedural injustice, victim precipitation and abusive supervision. *Personnel Psychology*, 59, 101-123.
- Thobaben, M. (2007). Horizontal workplace violence. *Home Health Care and Management & Practice*, 20 (1), 82-83.
- Yildiz, S. (2007). A new problem in the workplace: psychological abuse (bullying). *Journal of Academic Studies*, 9 (34), 113-128.

# Anexos

## ANEXO 1

### 1.1 Análise Exploratória das Características da Amostra

#### A. Estatísticas

		Nacionalidade	Género	Idade	Contrato de Trabalho	Função de Liderança	Habilitações Académicas	Anos na Empresa	Anos na Função
N	Válidos	173	173	173	173	173	173	173	173
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Média		1,49	1,62	38,58	1,49	1,81	12,37	12,26	10,69
Mediana		1,00	2,00	37,00	1,00	2,00	12,00	8,00	7,00
Moda		1	2	23 <sup>a</sup>	1	2	12	1	1
Desvio Padrão		,501	,487	12,407	,992	,394	1,830	11,725	10,682
Variância		,251	,237	153,931	,984	,155	3,351	137,484	114,097
Mínimo		1	1	17	1	1	4	1	1
Máximo		2	2	67	5	2	14	40	40

#### B. Nacionalidade

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Portuguesa	89	51,4	51,4	51,4
	Espanhola	84	48,6	48,6	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

C. Gênero

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Masculino	66	38,2	38,2	38,2
	Feminino	107	61,8	61,8	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

D. Contrato de Trabalho

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Tempo Integral Permanente	127	73,4	73,4	73,4
	Tempo Integral Temporário	27	15,6	15,6	89,0
	Tempo Parcial Permanente	6	3,5	3,5	92,5
	Tempo Parcial Temporário	7	4,0	4,0	96,5
	Subcontratado	6	3,5	3,5	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

## E. Função

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Técnico RH	9	5,2	5,2	5,2
	Imobiliária	1	,6	,6	5,8
	Gestor/ Economista	22	12,7	12,7	18,5
	Segurança	4	2,3	2,3	20,8
	Farmacêutico	15	8,7	8,7	29,5
	Administrativo	59	34,1	34,1	63,6
	Mecânico	4	2,3	2,3	65,9
	Ajudante Familiar	3	1,7	1,7	67,6
	Contabilista	4	2,3	2,3	69,9
	Empregado Balcão/ Caixa	6	3,5	3,5	73,4
	Projectista	1	,6	,6	74,0
	Vendedor/ Comercial	8	4,6	4,6	78,6
	Auxiliar Acção Médica	1	,6	,6	79,2
	Recepcionista	3	1,7	1,7	80,9
	Professor/ Ed. Infância	9	5,2	5,2	86,1
	Cabeleireira	1	,6	,6	86,7
	Secretária	5	2,9	2,9	89,6
	Agente Viagens	2	1,2	1,2	90,8
	Tradutora	1	,6	,6	91,3
	Relações Públicas	1	,6	,6	91,9
	Enfermeira/ Auxiliar	3	1,7	1,7	93,6
Informático	1	,6	,6	94,2	
Operário Fábrica	7	4,0	4,0	98,3	
Engenheiro	3	1,7	1,7	100,0	
Total	173	100,0	100,0		

F. Função de Liderança

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	Sim	33	19,1	19,1	19,1
	Não	140	80,9	80,9	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

G. Habilitações Acadêmicas

		Frequências	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Válidos	4° Ano	1	,6	,6	,6
	5° Ano	1	,6	,6	1,2
	6° Ano	1	,6	,6	1,7
	7° Ano	2	1,2	1,2	2,9
	8° Ano	1	,6	,6	3,5
	9° Ano	10	5,8	5,8	9,2
	10° Ano	2	1,2	1,2	10,4
	11° Ano	9	5,2	5,2	15,6
	12° Ano	72	41,6	41,6	57,2
	Frequência Universitária	6	3,5	3,5	60,7
	Licenciatura	68	39,3	39,3	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

## Anexo 2 – Escala Comportamentos Manifestos

### 2.1 Fidelidade da Escala de Comportamentos Manifestos

#### A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	173	100,0
	Excluídos (a)	0	,0
	Total	173	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,821	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
Item3	19,34	13,773	,457	,810
Item6	19,72	15,992	,024	,824
Item8	19,64	14,603	,473	,810
Item12	19,43	13,794	,482	,808
Item14	19,46	13,483	,473	,809
Item18	19,55	15,016	,270	,819
Item20	19,63	14,467	,531	,807
Item23	18,94	13,397	,437	,813
Item26	19,46	13,273	,637	,797
Item27	19,68	15,511	,258	,820
Item41	19,36	12,907	,567	,801
Item44	19,29	13,649	,382	,818
Item49	19,52	14,356	,429	,811
Item53	19,66	14,947	,508	,812
Item58	19,57	13,805	,556	,803
Item59	19,72	15,774	,267	,821
Item61	19,69	15,088	,500	,813

## 2.2 Análise Exploratória da Escala de Comportamentos Manifestos

### A. Matriz de 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
Item3	1,000	,083	,208	,176	,419	,309	,187	,319	,326	,208	,401	,130	,139	,216	,261	,117	,150
Item6	,083	1,000	-,019	-,042	-,033	-,034	-,021	,024	-,039	,325	,074	-,050	-,036	-,021	-,026	-,008	,326
Item8	,208	-,019	1,000	,291	,265	,136	,629	,100	,400	,163	,288	,155	,178	,447	,430	,279	,247
Item12	,176	-,042	,291	1,000	,252	,131	,337	,265	,410	,211	,254	,217	,346	,316	,377	,041	,380
Item14	,419	-,033	,265	,252	1,000	,041	,253	,356	,400	,068	,304	,206	,198	,325	,286	,041	,215
Item18	,309	-,034	,136	,131	,041	1,000	,122	,182	,126	,221	,238	,051	,115	,220	,243	,087	,113
Item20	,187	-,021	,629	,337	,253	,122	1,000	,209	,417	,157	,247	,233	,312	,507	,422	,278	,390
Item23	,319	,024	,100	,265	,356	,182	,209	1,000	,289	,072	,382	,290	,202	,118	,177	,114	,170
Item26	,326	-,039	,400	,410	,400	,126	,417	,289	1,000	,175	,416	,331	,373	,377	,490	,149	,395
Item27	,208	,325	,163	,211	,068	,221	,157	,072	,175	1,000	,148	-,037	,182	,141	,248	,218	,190
Item41	,401	,074	,288	,254	,304	,238	,247	,382	,416	,148	1,000	,450	,215	,196	,292	,188	,333
Item44	,130	-,050	,155	,217	,206	,051	,233	,290	,331	-,037	,450	1,000	,253	,160	,138	-,070	,303
Item49	,139	-,036	,178	,346	,198	,115	,312	,202	,373	,182	,215	,253	1,000	,382	,330	,071	,320
Item53	,216	-,021	,447	,316	,325	,220	,507	,118	,377	,141	,196	,160	,382	1,000	,479	,183	,356
Item58	,261	-,026	,430	,377	,286	,243	,422	,177	,490	,248	,292	,138	,330	,479	1,000	,643	,370
Item59	,117	-,008	,279	,041	,041	,087	,278	,114	,149	,218	,188	-,070	,071	,183	,643	1,000	,221
Item61	,150	,326	,247	,380	,215	,113	,390	,170	,395	,190	,333	,303	,320	,356	,370	,221	1,000

B. P-Value para as hipóteses H0:  $\rho=0$  VS H1:  $\rho>0$

		Item3	Item6	Item8	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)	Item3		,139	,003	,010	,000	,000	,007	,000	,000	,003	,000	,044	,034	,002	,000	,062	,024
	Item6	,139		,404	,292	,334	,327	,390	,379	,304	,000	,166	,258	,321	,393	,368	,457	,000
	Item8	,003	,404		,000	,000	,038	,000	,096	,000	,016	,000	,021	,009	,000	,000	,000	,001
	Item12	,010	,292	,000		,000	,043	,000	,000	,000	,003	,000	,002	,000	,000	,000	,295	,000
	Item14	,000	,334	,000	,000		,294	,000	,000	,000	,188	,000	,003	,005	,000	,000	,296	,002
	Item18	,000	,327	,038	,043	,294		,055	,008	,050	,002	,001	,251	,065	,002	,001	,127	,070
	Item20	,007	,390	,000	,000	,000	,055		,003	,000	,020	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	Item23	,000	,379	,096	,000	,000	,008	,003		,000	,172	,000	,000	,004	,061	,010	,068	,013
	Item26	,000	,304	,000	,000	,000	,050	,000	,000		,011	,000	,000	,000	,000	,000	,025	,000
	Item27	,003	,000	,016	,003	,188	,002	,020	,172	,011		,026	,315	,008	,032	,001	,002	,006
	Item41	,000	,166	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,026		,000	,002	,005	,000	,007	,000
	Item44	,044	,258	,021	,002	,003	,251	,001	,000	,000	,315	,000		,000	,018	,035	,178	,000
	Item49	,034	,321	,009	,000	,005	,065	,000	,004	,000	,008	,002	,000		,000	,000	,178	,000
	Item53	,002	,393	,000	,000	,000	,002	,000	,061	,000	,032	,005	,018	,000		,000	,008	,000
	Item58	,000	,368	,000	,000	,000	,001	,000	,010	,000	,001	,000	,035	,000	,000		,000	,000
	Item59	,062	,457	,000	,295	,296	,127	,000	,068	,025	,002	,007	,178	,178	,008	,000		,002
Item61	,024	,000	,001	,000	,002	,070	,000	,013	,000	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,002		

C. KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		<b>,760</b>
Teste de Esfericidade de Bartlett	Chi-Quadrado	909,889
	Graus Liberdade	136
	Sig.	<b>,000</b>

D. Variância Total Explicada

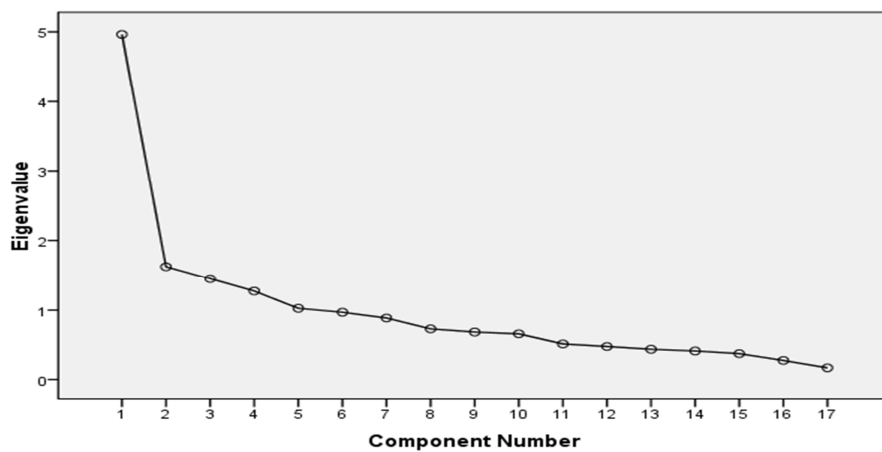
Componentes	Eigenvalues iniciais			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa
1	4,964	29,200	29,200	4,964	29,200	29,200	2,826	16,622	16,622
2	1,626	9,564	38,764	1,626	9,564	38,764	2,514	14,789	31,411
3	1,451	8,534	47,299	1,451	8,534	47,299	2,184	12,849	44,260
4	1,272	7,482	54,781	1,272	7,482	54,781	1,476	8,683	52,942
<b>5</b>	1,026	6,037	60,818	1,026	6,037	60,818	1,339	7,876	<b>60,818</b>
6	,970	5,705	66,524						
7	,888	5,224	71,748						
8	,734	4,315	76,063						
9	,689	4,051	80,114						
10	,664	3,904	84,018						
11	,520	3,059	87,076						
12	,484	2,845	89,921						
13	,444	2,611	92,532						
14	,420	2,473	95,005						
15	,382	2,249	97,254						
16	,286	1,682	98,936						
17	,181	1,064	100,000						

### E. Comunalidades

	Inicial	Extracção
Item3	1,000	,627
Item6	1,000	,786
Item8	1,000	,537
Item12	1,000	,497
Item14	1,000	,434
Item18	1,000	,615
Item20	1,000	,605
Item23	1,000	,510
Item26	1,000	,558
Item27	1,000	,634
Item41	1,000	,626
Item44	1,000	,592
Item49	1,000	,518
Item53	1,000	,588
Item58	1,000	,733
Item59	1,000	,810
Item61	1,000	,668

Método de Extracção: Análise das Componentes Principais

### F. Scree Plot



G. Matriz Rodada

	Factores				
	1	2	3	4	5
Item49	,700	,119	-,041	,061	,094
Item53	,671	,056	,325	-,053	,161
Item12	,661	,205	,016	,077	,108
Item20	,587	,153	,482	-,007	-,069
Item26	,529	,464	,250	,019	,019
Item41	,119	,740	,186	,165	,056
Item23	,063	,697	,021	,013	,142
Item44	,315	,611	-,114	,018	-,326
Item14	,244	,579	,122	-,116	,107
Item3	,028	,577	,134	,053	,522
Item59	-,103	,037	,884	,113	,062
Item58	,368	,177	,730	,051	,177
Item8	,448	,138	,560	-,063	,004
Item6	-,089	,014	-,043	,881	-,021
Item27	,184	-,050	,158	,580	,486
Item61	,486	,260	,212	,536	-,181
Item18	,152	,139	,041	-,020	,755

Método de Extração de Factores: Método das Componentes Principais

Método de Rotação: Varimax com Critério de Kaiser

- a. Rotação convergiu com 7 interacções

### 2.3 Análise Exploratória da Escala de Comportamentos Manifestos sem o item 18

#### A. KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		,779
Teste de Esfericidade de Bartlett	Chi-Quadrado	867,458
	Graus Liberdade	120
	Sig.	,000

#### B. Variância Total Explicada

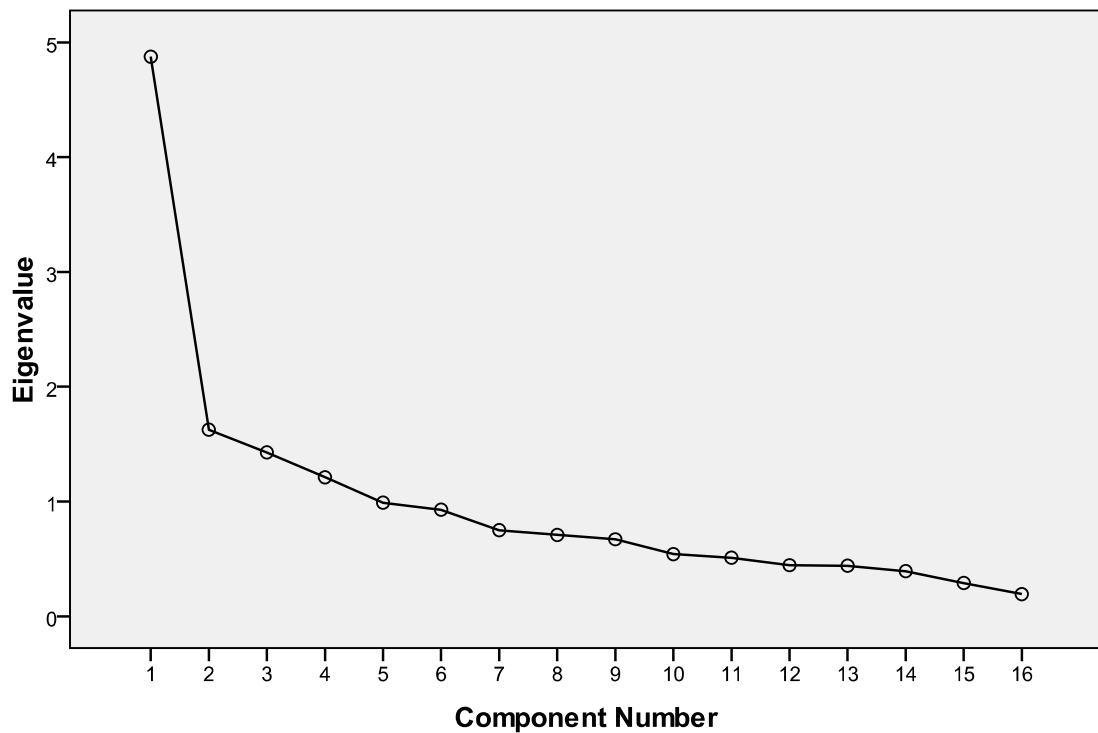
Componentes	Eigenvalues iniciais			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa	Total	% de Variância	% Cumulativa
1	4,875	30,468	30,468	4,875	30,468	30,468	3,082	19,263	19,263
2	1,626	10,161	40,630	1,626	10,161	40,630	2,412	15,077	34,340
3	1,427	8,920	49,549	1,427	8,920	49,549	2,143	13,391	47,731
4	1,211	7,567	57,117	1,211	7,567	57,117	1,502	9,385	57,117
5	,990	6,187	63,304						
6	,928	5,803	69,107						
7	,750	4,685	73,792						
8	,709	4,429	78,221						
9	,671	4,192	82,413						
10	,542	3,388	85,801						
11	,510	3,189	88,990						
12	,445	2,781	91,771						
13	,441	2,754	94,525						
14	,393	2,458	96,983						
15	,290	1,811	98,794						
16	,193	1,206	100,000						

### C. Comunalidades

	Inicial	Extracção
Item3	1,000	,600
Item6	1,000	,755
Item8	1,000	,530
Item12	1,000	,438
Item14	1,000	,488
Item20	1,000	,597
Item23	1,000	,511
Item26	1,000	,558
Item27	1,000	,543
Item41	1,000	,558
Item44	1,000	,536
Item49	1,000	,443
Item53	1,000	,541
Item58	1,000	,725
Item59	1,000	,693
Item61	1,000	,624

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### D. Scree Plot



E. Matriz Rodada

	Factores			
	1	2	3	4
Item49	,655	,101	,015	,056
Item20	,629	,100	,436	-,039
Item12	,624	,197	,063	,074
Item61	,622	,131	,071	,463
Item53	,620	,071	,388	-,040
Item26	,566	,437	,217	-,002
Item44	,508	,417	-,311	-,085
Item3	-,027	,726	,228	,141
Item23	,127	,702	-,025	,017
Item41	,268	,680	,059	,142
Item14	,220	,638	,144	-,107
Item59	-,033	,078	,817	,137
Item58	,387	,214	,724	,077
Item8	,472	,125	,535	-,073
Item6	-,020	-,002	-,114	,861
Item27	,089	,090	,287	,667

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

## 2.4 Fidelidade para os Factores da Escala de Comportamentos Manifestos

### A. Fidelidade para o Factor 1 - Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade

#### A1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,734	7

#### A2. 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
Item49	7,21	3,006	,481	,694
Item20	7,32	3,185	,513	,694
Item12	7,13	2,798	,481	,695
Item61	7,38	3,458	,532	,708
Item53	7,35	3,427	,490	,709
Item26	7,15	2,675	,577	,667
Item44	6,98	2,692	,363	,749

### B. Fidelidade para o Factor 2 - Violência Verbal

#### B1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,692	4

#### B2. 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
Item3	4,42	2,152	,502	,615
Item23	4,02	1,971	,464	,638
Item41	4,45	1,993	,477	,628
Item14	4,54	2,087	,469	,632

### C. Fidelidade para o Factor 3 - Violência Física e Roubo

#### C1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,583	3

#### C2. 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
Item59	2,25	,502	,574	,583
Item58	2,10	,159	,556	,267
Item8	2,17	,307	,425	,430

### D. Fidelidade para o Factor 4 - Violência Física

#### D1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,332	2

#### 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
Item6	1,05	,050	,325	. <sup>a</sup>
Item27	1,01	,006	,325	. <sup>a</sup>

## 2.5 Sensibilidade para os Factores da Escala de Comportamentos Manifestos

### 2.5.1 Valores Assimetria, curtose e desvio padrão dos factores da escala de Comportamentos Manifestos

	Factor 1 - Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	Factor 2 - Violência Verbal	Factor 3 - Violência Física e Roubo	Factor 4 - Violência Física
Média	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000
Mediana	-,2461004	-,1741100	-,0501577	-,0998893
Moda	-,33643	-,98525	,05355	-,07904
Desvio Padrão	1,0000000	1,0000000	1,0000000	1,0000000
Assimetria	3,382	2,328	5,864	8,654
Desvio Padrão da Assimetria	,185	,185	,185	,185
Curtose	20,374	10,498	48,435	94,490
Desvio Padrão da curtose	,367	,367	,367	,367

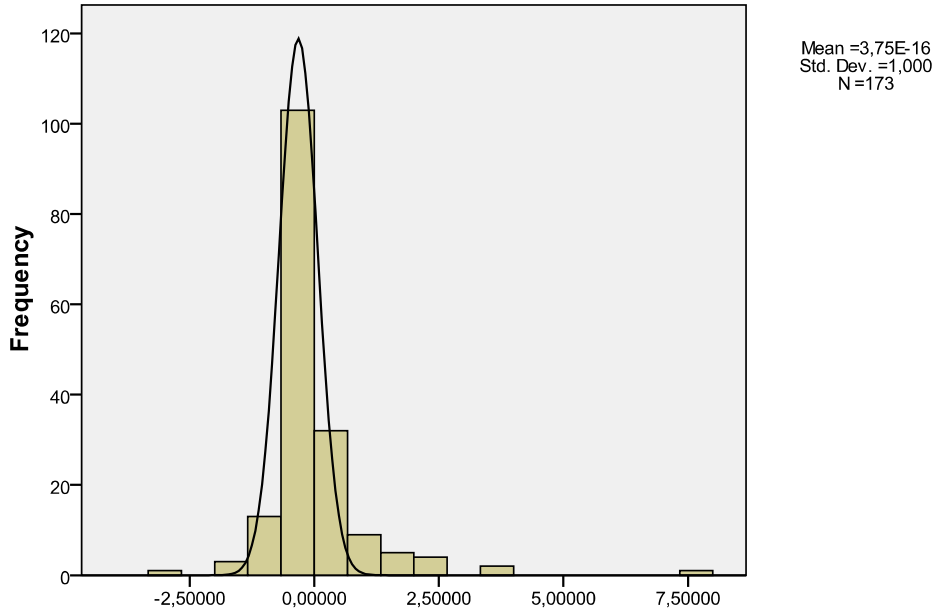
### 2.5.2 Teste Kolmogorov – Smirnov para os factores da Escala de Comportamentos Manifestos

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estatística de teste	df	Sig.	Estatística de teste	df	Sig.
Factor 1 - Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	,207	173	,000	,695	173	,000
Factor 2 - Violência Verbal	,139	173	,000	,828	173	,000
Factor 3 - Violência Física e Roubo	,247	173	,000	,540	173	,000
Factor 4 - Violência Física	,367	173	,000	,342	173	,000

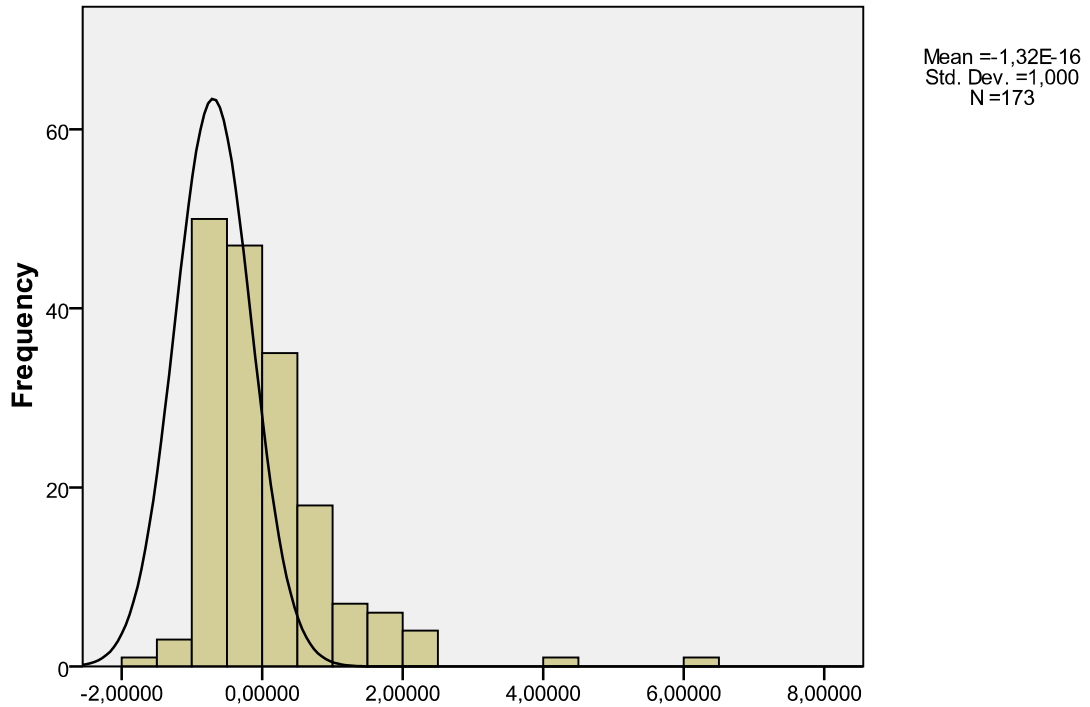
a. Lilliefors Significance Correction

## 2.5.3 Distribuição dos resultados da Escala de Comportamentos Manifestos por Factor

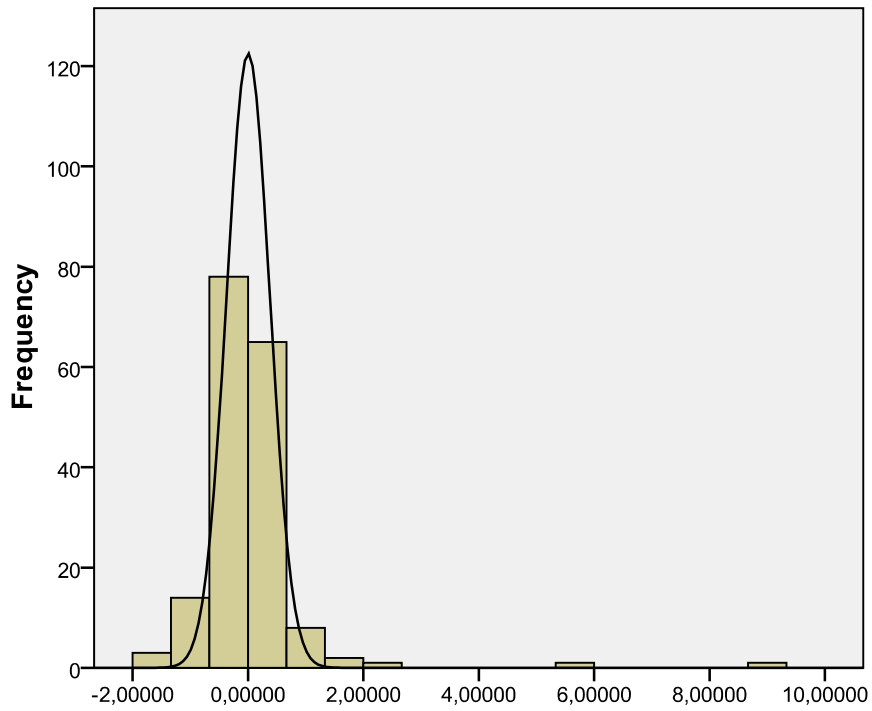
### 2.5.3.1 Distribuição dos resultados do Factor 1 - Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade



### 2.5.3.2 Distribuição dos resultados do Factor 2 - Violência Verbal

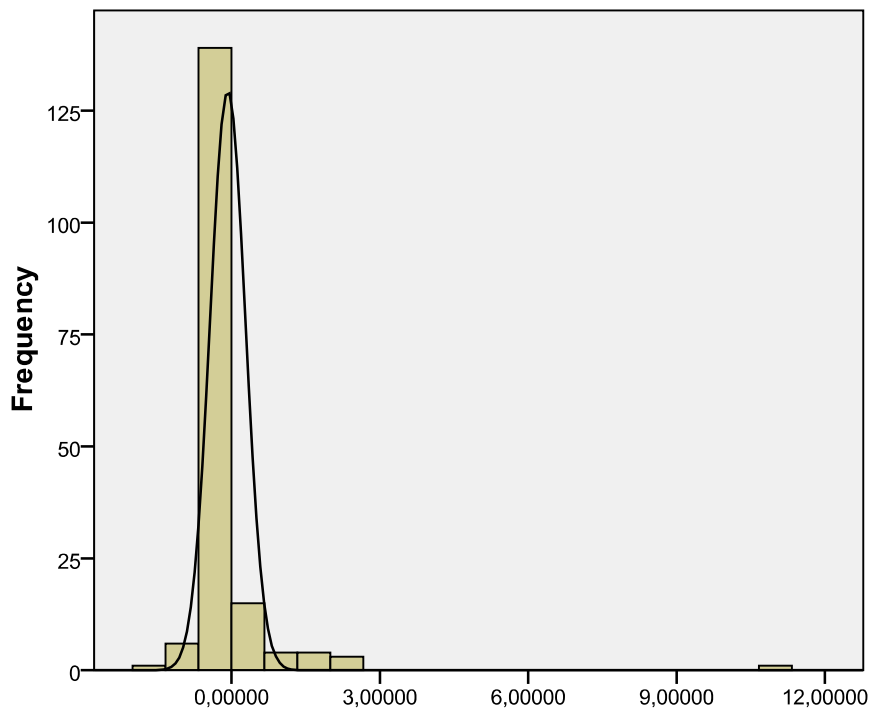


### 2.5.3.3 Distribuição dos resultados do Factor 3 - Violência Física e Roubo



Mean =-2,71E-16  
Std. Dev. =1,000  
N=173

### 2.5.3.4 Distribuição dos resultados do Factor 4 - Violência Física



Mean =-4,72E-16  
Std. Dev. =1,000  
N=173

## ANEXO 3 – Escala de Comportamentos Latentes

### 3.1. Fidelidade da Escala de Comportamentos Latentes

#### A. Sumário

		N	%
Casos	Válidos	173	100
	Excluídos (a)	0	,0
	Total	173	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### B. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,958	44

#### 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
Item1	62,81	280,620	,473	,958
Item2	63,27	277,815	,554	,958
Item4	63,61	279,798	,664	,957
Item5	63,16	281,319	,371	,959
Item7	63,14	271,415	,723	,957
Item9	63,18	274,508	,694	,957
Item10	63,16	276,067	,691	,957
Item11	62,92	269,791	,729	,957
Item13	63,34	276,377	,672	,957
Item15	63,57	280,595	,624	,957
Item16	63,75	286,793	,417	,958
Item17	63,54	280,622	,502	,958
Item19	63,38	279,528	,569	,957
Item21	63,33	280,536	,402	,958

C. Estatística Item-Total (Continuação)

Item22	62,73	278,429	,411	,959
Item24	63,38	278,435	,540	,958
Item25	63,35	283,426	,403	,958
Item28	63,34	275,154	,709	,957
Item29	63,62	287,503	,283	,958
Item30	63,45	277,633	,615	,957
Item31	63,49	280,786	,543	,958
Item32	63,47	275,216	,790	,956
Item33	63,39	277,913	,543	,958
Item34	63,77	290,687	,094	,959
Item35	63,17	279,989	,417	,958
Item36	63,70	284,235	,529	,958
Item37	63,35	271,555	,794	,956
Item38	63,44	276,899	,656	,957
Item39	63,45	275,703	,748	,957
Item40	63,61	281,379	,615	,957
Item42	63,25	274,842	,638	,957
Item43	63,23	278,338	,626	,957
Item45	63,43	276,211	,707	,957
Item46	63,28	275,144	,676	,957
Item47	63,25	274,106	,691	,957
Item48	63,51	279,856	,589	,957
Item50	63,51	283,100	,496	,958
Item51	63,14	275,648	,706	,957
Item52	63,34	282,470	,461	,958
Item54	63,39	276,285	,678	,957
Item55	63,38	282,748	,467	,958
Item56	63,36	279,975	,528	,958
Item57	63,65	283,741	,510	,958
Item60	63,20	271,767	,726	,957

### 3.2 . Análise Exploratória da Escala de Comportamentos Latentes

#### 3.2.1 Análise Factorial Inicial

##### A. KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		,927
Teste de Esfericidade de Bartlett	Chi-Quadrado	4382,899
	Graus de Liberdade	946,000
	Sig.	,000

B. Comunalidades

	Iniciais	Extracção
Item1	1,000	,607
Item2	1,000	,642
Item4	1,000	,658
Item5	1,000	,608
Item7	1,000	,631
Item9	1,000	,672
Item10	1,000	,660
Item11	1,000	,690
Item13	1,000	,676
Item15	1,000	,617
Item16	1,000	,600
Item17	1,000	,614
Item19	1,000	,591
Item21	1,000	,580
Item22	1,000	,683
Item24	1,000	,597
Item25	1,000	,648
Item28	1,000	,707
Item29	1,000	,605
Item30	1,000	,748
Item31	1,000	,565
Item32	1,000	,739
Item33	1,000	,661
Item34	1,000	,688
Item35	1,000	,713
Item36	1,000	,624
Item37	1,000	,770
Item38	1,000	,662
Item39	1,000	,745
Item40	1,000	,627
Item42	1,000	,857
Item43	1,000	,629
Item45	1,000	,694
Item46	1,000	,743
Item47	1,000	,785
Item48	1,000	,628
Item50	1,000	,646
Item51	1,000	,632
Item52	1,000	,517

Comunalidades (cont.)

Item54	1,000	,667
Item55	1,000	,590
Item56	1,000	,660
Item57	1,000	,637
Item60	1,000	,707

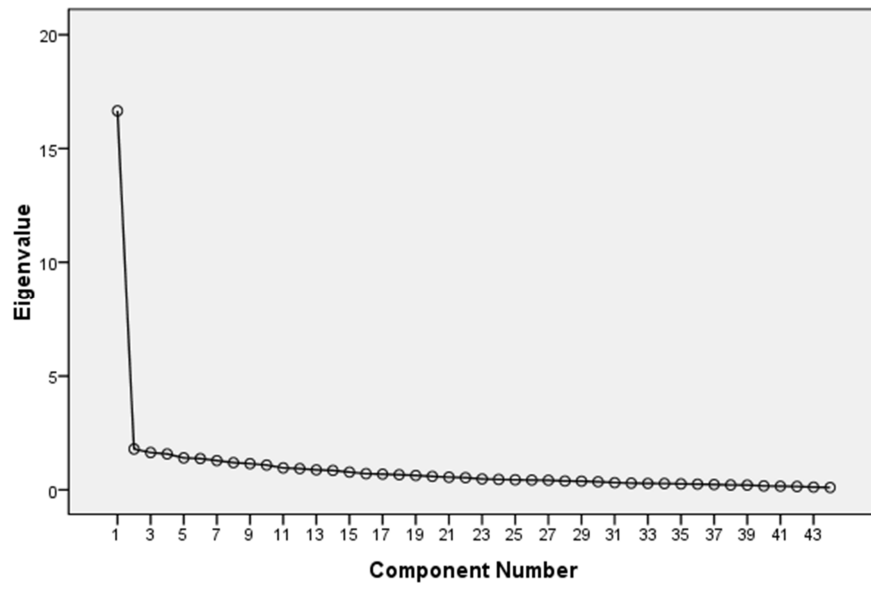
Método de Extração: Componentes Principais

C. Total da Variância Explicada para os 10 factores retidos pelo critério Kaiser

Componentes	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	16,641	37,819	37,819	16,641	37,819	37,819	6,236	14,174	14,174
2	1,778	4,040	41,860	1,778	4,040	41,860	4,042	9,185	23,359
3	1,624	3,691	45,551	1,624	3,691	45,551	3,728	8,472	31,831
4	1,562	3,549	49,100	1,562	3,549	49,100	2,917	6,630	38,461
5	1,389	3,156	52,256	1,389	3,156	52,256	2,912	6,619	45,080
6	1,362	3,096	55,352	1,362	3,096	55,352	2,513	5,712	50,792
7	1,272	2,891	58,243	1,272	2,891	58,243	2,140	4,865	55,657
8	1,180	2,683	60,926	1,180	2,683	60,926	1,893	4,302	59,959
9	1,137	2,585	63,511	1,137	2,585	63,511	1,358	3,087	63,047
10	1,078	2,449	65,960	1,078	2,449	65,960	1,282	2,914	65,960

Método de Extração: Componentes Principais

D. Scree Plot



E. Matriz Rodada

	Factores									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Item38	,710	,071	,121	,210	,161	,111	,082	,188	,033	,112
Item15	,687	,188	,136	,107	,205	,095	,077	,015	-,136	-,059
Item28	,641	,150	,178	,073	,237	,318	,127	,098	,221	,067
Item54	,616	,247	,112	,108	,165	,231	,061	,298	,045	-,164
Item32	,609	,271	,204	,257	,260	,252	,107	,091	,187	-,020
Item48	,589	,318	,120	,259	-,146	-,024	,235	,106	-,030	,096
Item45	,568	,158	,463	,008	,183	,091	,277	,087	,016	,080
Item4	,557	,172	,346	,076	,418	,058	-,007	-,022	,096	,068
Item24	,533	,164	,317	,058	-,155	,108	,306	,039	-,149	,171
Item17	,440	,076	,124	,333	,302	-,092	,070	,146	-,032	-,402
Item42	,288	,838	,082	,020	,097	,155	,118	,091	,096	-,016
Item47	,303	,724	,232	,165	,167	,050	,087	,029	,166	,149
Item46	,136	,634	,305	,141	,153	,173	,250	,238	-,146	,127
Item60	,396	,515	,205	,057	,139	,266	,230	,283	-,126	,042
Item43	,105	,430	,314	,347	,014	,365	,153	,188	,141	-,043
Item57	,112	,425	,055	,410	,289	,215	,002	,099	-,223	-,290
Item7	,384	,406	,286	,178	,274	,198	,025	,258	-,107	,112
Item51	,210	,343	,291	,241	,188	,322	,299	,314	,011	,000
Item56	,067	,198	,674	,110	,049	,149	,077	,337	-,077	-,010
Item36	,218	,196	,661	-,027	,077	,020	,262	,058	,087	-,120
Item30	,236	-,050	,610	,352	,328	,226	-,037	,124	-,022	,133
Item9	,417	,330	,547	,240	,120	,027	,070	-,032	,001	,107
Item13	,382	,256	,543	,340	,114	,049	,074	-,076	,161	,030

Item35	,239	,011	-,028	,671	,026	,077	,391	-,101	-,082	,166
Item50	,064	,222	,210	,592	-,028	,185	,024	,347	,190	-,079
Item19	,255	,154	,225	,555	,317	,037	-,032	,086	-,075	,165
Item10	,362	,126	,405	,457	,186	,237	,087	,027	,200	,029
Item39	,421	,367	,256	,432	,103	,306	,105	,022	,217	-,130
Item21	,102	,136	,156	-,004	,630	,028	,332	-,127	-,013	-,057
Item2	,316	,152	,085	,152	,585	-,088	,118	,285	,066	,198
Item37	,459	,209	,178	,222	,489	,240	,195	,302	,059	,069
Item1	,233	,448	,141	,193	,452	-,016	-,075	-,234	,044	-,166
Item11	,414	,286	,333	,159	,438	,202	,000	,204	-,157	,044
Item29	,106	,129	,082	,030	-,136	,733	-,023	,019	-,065	,096
Item55	,132	,108	,100	,360	,163	,576	,168	-,120	,128	-,061
Item52	,174	,075	-,003	,121	,433	,491	,099	,117	,048	,110
Item40	,368	,314	,340	-,029	,125	,456	-,068	,212	-,019	-,057
Item22	,058	,088	,067	,151	,220	,092	,756	,095	-,025	,079
Item33	,359	,227	,210	,078	,039	-,043	,635	,066	,136	-,025
Item5	,214	,091	,191	,024	-,024	-,004	,065	,694	,175	-,011
Item31	,442	,236	-,019	,129	,224	,049	,059	,456	-,140	,114
Item34	-,016	,039	,014	,040	,005	,017	,030	,095	,820	,038
Item25	,229	,110	,102	,137	,185	,141	,119	,060	,072	,691
Item16	,216	,020	,272	-,008	,165	,257	,383	,000	,290	-,395

Método de Extração de Factores: Método das Componentes Principais

Método de Rotação: Varimax com Critério de Kaiser

- a. Rotação convergiu com 16 interações

### 3.2.2 Análise Factorial sem os itens 25 e 34

#### A. KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		,930
Teste de Esfericidade de Bartlett	Chi-Quadrado	4265,911
	Graus Liberdade	861
	Sig.	,000

#### B. Comunalidades

	Inicial	Extracção
Item1	1,000	,585
Item2	1,000	,612
Item4	1,000	,648
Item5	1,000	,652
Item7	1,000	,627
Item9	1,000	,668
Item10	1,000	,665
Item11	1,000	,689
Item13	1,000	,668
Item15	1,000	,590
Item16	1,000	,696
Item17	1,000	,558
Item19	1,000	,578
Item21	1,000	,595
Item22	1,000	,681
Item24	1,000	,626
Item28	1,000	,691
Item29	1,000	,628
Item30	1,000	,740
Item31	1,000	,572
Item32	1,000	,735
Item33	1,000	,666
Item35	1,000	,707
Item36	1,000	,624
Item37	1,000	,770
Item38	1,000	,658
Item39	1,000	,729
Item40	1,000	,624
Item42	1,000	,850
Item43	1,000	,639

B. Comunalidades (Cont.)

Item45	1,000	,690
Item46	1,000	,733
Item47	1,000	,713
Item48	1,000	,634
Item50	1,000	,619
Item51	1,000	,633
Item52	1,000	,524
Item54	1,000	,646
Item55	1,000	,591
Item56	1,000	,659
Item57	1,000	,552
Item60	1,000	,695

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

Componente s	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	16,464	39,200	39,200	16,464	39,200	39,200	6,058	14,423	14,423
2	1,753	4,174	43,374	1,753	4,174	43,374	4,255	10,131	24,554
3	1,614	3,842	47,216	1,614	3,842	47,216	3,516	8,370	32,924
4	1,511	3,598	50,814	1,511	3,598	50,814	3,186	7,586	40,510
5	1,365	3,249	54,063	1,365	3,249	54,063	2,987	7,113	47,623
6	1,306	3,110	57,173	1,306	3,110	57,173	2,085	4,965	52,588
7	1,220	2,905	60,078	1,220	2,905	60,078	2,018	4,806	57,394
8	1,162	2,767	62,845	1,162	2,767	62,845	1,720	4,095	61,489
9	1,066	2,537	65,383	1,066	2,537	65,383	1,635	3,894	65,383

Extraction Method: Principal Component Analysis.

D. Matriz Rodada sem os itens 25 e 34

Itens	Factores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
38 Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente	<b>,707</b>	,086	,102	,228	,179	,069	,071	,099	,190
15. Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s)	<b>,672</b>	,217	,125	,100	,232	,068	,059	,048	-,033
28. Ignorar alguém ou as suas contribuições	<b>,641</b>	,134	,166	,122	,223	,296	,113	,247	,094
48. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências	<b>,601</b>	,297	,141	,234	-,108	-,005	,291	-,089	,076
32. Tratar alguém como incompetente	<b>,600</b>	,276	,175	,302	,235	,194	,083	,264	,085
54. Não defender os planos de um colega junto de outros	<b>,592</b>	,289	,082	,137	,188	,181	,013	,203	,280
45. Não transmitir informação necessária a alguém	<b>,564</b>	,156	,452	,026	,191	,067	,249	,179	,083
4. Humilhar alguém em frente de outros	<b>,557</b>	,171	,340	,104	,387	,024	-,029	,164	-,063
24. Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho	<b>,549</b>	,135	,351	,032	-,083	,161	,362	-,137	,003
31. Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis	<b>,454</b>	,251	,017	,104	,317	,077	,107	-,207	,363
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações)	<b>,380</b>	,180	,042	,339	,291	-,228	-,050	,326	,138
42. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido	,290	<b>,841</b>	,085	,037	,053	,117	,110	,130	,071
47. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho	,323	<b>,694</b>	,244	,187	,109	,021	,114	,086	,011
46. Passar demasiado tempo a fantasiar ou “sonhar acordado” em vez de trabalhar	,146	<b>,643</b>	,328	,130	,191	,162	,274	-,068	,178
60. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável	,392	<b>,541</b>	,208	,059	,185	,243	,222	,027	,242
57. Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego	,072	<b>,516</b>	,016	,401	,312	,122	-,049	,070	,025
1. Duvidar dos julgamentos que cada um faz	,217	<b>,457</b>	,122	,205	,378	-,072	-,098	,174	-,290
7. Colocar pouco esforço no trabalho realizado	,390	<b>,428</b>	,299	,184	,313	,179	,037	-,047	,188

43. Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam	,099	<b>,424</b>	,286	,398	,003	,320	,154	,200	,207
51. Interromper as pessoas enquanto elas se expressam	,201	<b>,364</b>	,277	,262	,227	,283	,285	,136	,288
56. Chegar atrasado ao trabalho sem informar	,067	,209	<b>,684</b>	,124	,117	,159	,082	-,031	,284
36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	,195	,213	<b>,631</b>	8,736E-5	,054	-,030	,187	,313	,072
30. Espalhar boatos sobre alguém	,238	-,032	<b>,602</b>	,384	,358	,190	-,041	,038	,071
9. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores	,427	,301	<b>,550</b>	,256	,108	,019	,099	,037	-,057
13. Desvalorizar o trabalho dos colegas	,383	,229	<b>,526</b>	,375	,070	,015	,082	,182	-,078
35. Excessiva monitorização do trabalho	,246	,005	-,019	<b>,626</b>	,071	,067	,458	-,113	-,151
50. Negar-se a seguir instruções de chefia	,058	,236	,190	<b>,622</b>	-,008	,143	,044	,076	,329
19. Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém	,267	,153	,221	<b>,559</b>	,334	,003	,018	-,094	,039
10. Relembrar repetidamente os erros e os lapsos cometidos por alguém	,355	,120	,363	<b>,513</b>	,150	,168	,072	,268	,050
39. Chamar outros de incompetentes	,406	,375	,218	<b>,479</b>	,069	,239	,086	,278	,020
21. Não negar os rumores falsos feitos acerca de alguém	,083	,156	,157	-,020	<b>,611</b>	-,006	,282	,201	-,213
2. Fazer troça de alguém no local de trabalho	,336	,136	,113	,147	<b>,610</b>	-,085	,154	-,047	,201
37. Tecer comentários maldosos em relação a alguém	,459	,235	,184	,233	<b>,533</b>	,211	,187	,083	,213
11. Falar dos outros nas suas costas	,411	,313	,339	,168	<b>,482</b>	,181	,000	-,020	,116
29. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra	,116	,135	,098	,063	-,079	<b>,757</b>	-,001	-,050	-,014
55. Revirar os olhos a alguém	,111	,134	,047	,415	,134	<b>,490</b>	,119	,325	-,098
52. Dar a alguém o “tratamento do silêncio”	,177	,068	-,011	,164	,450	<b>,474</b>	,102	,125	,092
40. Interferir ou bloquear o trabalho de outros	,354	,359	,331	,012	,151	<b>,423</b>	-,115	,129	,170
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	,051	,093	,073	,114	,266	,078	<b>,745</b>	,124	,060
33. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir	,348	,207	,193	,071	,035	-,066	<b>,613</b>	,264	,093
16. Assédio sexual verbal	,148	,095	,161	,060	,082	,100	,190	<b>,757</b>	,097
5. Não responder a chamadas telefónicas ou memorandos	,210	,104	,170	,063	,017	-,027	,042	,126	<b>,739</b>

### 3.2.3 Análise Factorial sem os itens 5, 16, 25 e 34

#### A. KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		,933
Teste de Esfericidade de Bartlett	Chi-Quadrado	4118,694
	Graus Liberdade	780
	Sig.	,000

#### B. Comunalidades

	Inicial	Extracção
Item1	1,000	,631
Item2	1,000	,577
Item4	1,000	,644
Item7	1,000	,618
Item9	1,000	,653
Item10	1,000	,664
Item11	1,000	,689
Item13	1,000	,670
Item15	1,000	,571
Item17	1,000	,487
Item19	1,000	,536
Item21	1,000	,564
Item22	1,000	,679
Item24	1,000	,558
Item28	1,000	,713
Item29	1,000	,558
Item30	1,000	,752
Item31	1,000	,582
Item32	1,000	,740
Item33	1,000	,686
Item35	1,000	,661
Item36	1,000	,608
Item37	1,000	,782
Item38	1,000	,657
Item39	1,000	,737
Item40	1,000	,617
Item42	1,000	,849
Item43	1,000	,635
Item45	1,000	,688
Item46	1,000	,743
Item47	1,000	,715

B. Comunalidades (Cont.)

Item48	1,000	,630
Item50	1,000	,586
Item51	1,000	,619
Item52	1,000	,582
Item54	1,000	,618
Item55	1,000	,548
Item56	1,000	,679
Item57	1,000	,561
Item60	1,000	,707

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

Componentes	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	16,131	40,328	40,328	16,131	40,328	40,328	6,208	15,519	15,519
2	1,751	4,378	44,706	1,751	4,378	44,706	4,113	10,283	25,802
3	1,564	3,909	48,615	1,564	3,909	48,615	3,623	9,057	34,859
4	1,462	3,655	52,270	1,462	3,655	52,270	2,913	7,281	42,141
5	1,344	3,359	55,630	1,344	3,359	55,630	2,574	6,434	48,575
6	1,291	3,226	58,856	1,291	3,226	58,856	2,472	6,180	54,755
7	1,159	2,898	61,755	1,159	2,898	61,755	2,096	5,241	59,996
8	1,094	2,736	64,491	1,094	2,736	64,491	1,798	4,495	64,491

Extraction Method: Principal Component Analysis.

D. Matriz rodada sem os itens 5, 16, 25 e 34

Itens	Factores							
	1	2	3	4	5	6	7	8
38 Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente	<b>,733</b>	,093	,132	,233	,116	,115	,088	,064
15. Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s)	<b>,660</b>	,170	,115	,103	,081	,176	,090	,192
54. Não defender os planos de um colega junto de outros	<b>,641</b>	,314	,129	,142	,226	,129	,023	,059
28. Ignorar alguém ou as suas contribuições	<b>,635</b>	,098	,189	,057	,395	,167	,177	,216
32. Tratar alguém como incompetente	<b>,592</b>	,218	,202	,244	,315	,173	,148	,301
48. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências	<b>,584</b>	,299	,135	,255	-,025	-,148	,306	,025
45. Não transmitir informação necessária a alguém	<b>,562</b>	,149	,464	,022	,093	,167	,289	,119
4. Humilhar alguém em frente de outros	<b>,548</b>	,102	,327	,078	,083	,333	,016	,321
31. Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis	<b>,544</b>	,356	,033	,173	,023	,271	,020	-,234
37. Tecer comentários maldosos em relação a alguém	<b>,522</b>	,276	,221	,257	,242	,488	,144	-,022
24. Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho	<b>,520</b>	,159	,322	,041	,090	-,105	,365	-,063
11. Falar dos outros nas suas costas	<b>,460</b>	,332	,348	,179	,172	,425	-,039	,045
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações)	<b>,412</b>	,144	,091	,390	-,130	,256	-,029	,230
42. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido	,285	<b>,798</b>	,068	,017	,142	,025	,140	,293
46. Passar demasiado tempo a fantasiar ou “sonhar acordado” em vez de trabalhar	,184	<b>,698</b>	,319	,162	,112	,179	,217	-,033
47. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho	,303	<b>,631</b>	,216	,150	,073	,072	,153	,350
60. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável	,435	<b>,591</b>	,224	,072	,224	,154	,197	-,022
57. Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego	,097	<b>,493</b>	,029	,420	,151	,271	-,085	,167
7. Colocar pouco esforço no trabalho realizado	,428	<b>,457</b>	,294	,197	,167	,264	,004	,052
51. Interromper as pessoas enquanto elas se expressam	,239	<b>,417</b>	,312	,250	,335	,213	,265	-,009
56. Chegar atrasado ao trabalho sem informar	,121	,310	<b>,706</b>	,146	,104	,105	,030	-,163

36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	,174	,189	<b>,648</b>	-,027	,029	,064	,259	,222
30. Espalhar boatos sobre alguém	,265	-,012	<b>,633</b>	,372	,209	,309	-,062	,015
9. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores	,377	,229	<b>,520</b>	,195	,077	,066	,167	,334
13. Desvalorizar o trabalho dos colegas	,335	,148	<b>,516</b>	,313	,104	,026	,155	,370
35. Excessiva monitorização do trabalho	,205	-,011	-,040	<b>,660</b>	,076	,055	,417	-,001
50. Negar-se a seguir instruções de chefia	,102	,294	,247	<b>,617</b>	,211	-,047	,013	-,041
19. Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém	,274	,127	,212	<b>,542</b>	,069	,279	-,002	,154
10. Relembrar repetidamente os erros e os lapsos cometidos por alguém	,335	,069	,386	<b>,446</b>	,300	,100	,125	,290
39. Chamar outros de incompetentes	,372	,302	,237	<b>,406</b>	,366	,014	,154	,359
29. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra	,102	,174	,098	,011	<b>,693</b>	-,115	-,025	-,117
52. Dar a alguém o “tratamento do silêncio”	,196	,062	-,001	,079	<b>,582</b>	,416	,101	,107
55. Revirar os olhos a alguém	,087	,090	,080	,355	<b>,580</b>	,102	,138	,183
43. Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam	,094	,422	,310	,324	<b>,425</b>	-,020	,185	,179
40. Interferir ou bloquear o trabalho de outros	,388	,390	,359	-,006	<b>,402</b>	,099	-,116	,033
21. Não negar os rumores falsos feitos acerca de alguém	,074	,094	,123	-,002	,040	<b>,628</b>	,274	,251
2. Fazer troça de alguém no local de trabalho	,397	,156	,124	,162	-,023	<b>,582</b>	,120	,026
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	,048	,133	,070	,162	,106	,325	<b>,710</b>	-,086
33. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir	,307	,174	,199	,043	,047	,066	<b>,691</b>	,190
1. Duvidar dos julgamentos que cada um faz	,159	,290	,066	,137	,046	,337	-,024	<b>,618</b>

### 3.2.4 Análise Factorial sem os itens 1, 5, 16, 25 e 34

#### A. KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		,933
Teste de Esfericidade de Bartlett	Chi-Quadrado	4036,679
	Graus Liberdade	741
	Sig.	,000

#### B. Comunalidades

	Inicial	Extracção
Item2	1,000	,587
Item4	1,000	,627
Item7	1,000	,628
Item9	1,000	,635
Item10	1,000	,663
Item11	1,000	,687
Item13	1,000	,656
Item15	1,000	,571
Item17	1,000	,511
Item19	1,000	,542
Item21	1,000	,516
Item22	1,000	,672
Item24	1,000	,597
Item28	1,000	,711
Item29	1,000	,593
Item30	1,000	,737
Item31	1,000	,656
Item32	1,000	,751
Item33	1,000	,695
Item35	1,000	,710
Item36	1,000	,607
Item37	1,000	,772
Item38	1,000	,654
Item39	1,000	,752
Item40	1,000	,619
Item42	1,000	,863
Item43	1,000	,646
Item45	1,000	,684
Item46	1,000	,745
Item47	1,000	,726
Item48	1,000	,638

B. Comunalidades (Cont.)

Item50	1,000	,594
Item51	1,000	,612
Item52	1,000	,575
Item54	1,000	,616
Item55	1,000	,574
Item56	1,000	,683
Item57	1,000	,558
Item60	1,000	,701

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

Componente s	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	15,885	40,731	40,731	15,885	40,731	40,731	6,192	15,878	15,878
2	1,748	4,482	45,213	1,748	4,482	45,213	4,115	10,551	26,429
3	1,555	3,987	49,200	1,555	3,987	49,200	3,651	9,361	35,790
4	1,439	3,689	52,889	1,439	3,689	52,889	3,059	7,844	43,633
5	1,340	3,435	56,324	1,340	3,435	56,324	2,622	6,722	50,355
6	1,221	3,132	59,456	1,221	3,132	59,456	2,371	6,079	56,435
7	1,151	2,952	62,408	1,151	2,952	62,408	2,044	5,241	61,676
8	1,023	2,622	65,030	1,023	2,622	65,030	1,308	3,354	65,030

Extraction Method: Principal Component Analysis.

D. Matriz rodada sem os itens 1, 5, 16, 25 e 34

Itens	Factores							
	1	2	3	4	5	6	7	8
38 Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente	<b>,720</b>	,094	,119	,226	,124	,107	,094	,161
15. Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s)	<b>,672</b>	,200	,113	,107	,196	,063	,084	,069
28. Ignorar alguém ou as suas contribuições	<b>,668</b>	,144	,188	,081	,195	,369	,165	-,019
32. Tratar alguém como incompetente	<b>,639</b>	,299	,196	,268	,223	,265	,127	-,086
54. Não defender os planos de um colega junto de outros	<b>,615</b>	,315	,120	,145	,147	,216	,021	,183
4. Humilhar alguém em frente de outros	<b>,592</b>	,144	,331	,105	,362	,056	-,002	-,026
45. Não transmitir informação necessária a alguém	<b>,570</b>	,183	,457	,021	,209	,074	,260	,025
48. Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências	<b>,551</b>	,275	,146	,244	-,142	-,031	,319	,234
24. Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho	<b>,486</b>	,100	,336	,028	-,124	,114	,383	,248
17. Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações)	<b>,433</b>	,203	,075	,390	,300	-,176	-,045	-,024
42. Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido	,299	<b>,856</b>	,095	,035	,070	,110	,117	,012
47. Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho	,338	<b>,700</b>	,238	,173	,126	,028	,126	-,048
46. Passar demasiado tempo a fantasiar ou “sonhar acordado” em vez de trabalhar	,121	<b>,628</b>	,339	,155	,174	,131	,226	,313
60. Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável	,381	<b>,556</b>	,229	,063	,160	,235	,197	,265
57. Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego	,092	<b>,496</b>	,034	,436	,286	,127	-,080	,089
43. Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam	,125	<b>,475</b>	,313	,351	,025	,383	,166	-,097
7. Colocar pouco esforço no trabalho realizado	,387	<b>,410</b>	,300	,208	,269	,171	,009	,274
51. Interromper as pessoas enquanto elas se expressam	,211	<b>,388</b>	,313	,247	,216	,338	,269	,157
56. Chegar atrasado ao trabalho sem informar	,059	,207	<b>,705</b>	,142	,087	,139	,037	,301
36. Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	,217	,225	<b>,662</b>	-,006	,106	,006	,224	-,097
30. Espalhar boatos sobre alguém	,262	-,032	<b>,606</b>	,381	,325	,199	-,071	,068
9. Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores	,432	,258	<b>,541</b>	,226	,092	,049	,155	-,043
13. Desvalorizar o trabalho dos colegas	,406	,207	<b>,530</b>	,353	,072	,055	,134	-,130

35. Excessiva monitorização do trabalho	,191	-,061	-,030	<b>,651</b>	,032	,066	,461	,164
50. Negar-se a seguir instruções de chefia	,072	,240	,245	<b>,621</b>	-,057	,205	,040	,194
19. Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém	,285	,148	,197	<b>,551</b>	,308	,031	-,005	,025
10. Relembrar repetidamente os erros e os lapsos cometidos por alguém	,398	,130	,382	<b>,478</b>	,140	,250	,112	-,137
39. Chamar outros de incompetentes	,440	,404	,237	<b>,444</b>	,079	,296	,128	-,181
21. Não negar os rumores falsos feitos acerca de alguém	,103	,093	,148	,020	<b>,633</b>	,032	,269	-,012
2. Fazer troça de alguém no local de trabalho	,367	,165	,099	,140	<b>,609</b>	-,034	,103	,113
37. Tecer comentários maldosos em relação a alguém	,476	,259	,199	,247	<b>,508</b>	,236	,139	,213
11. Falar dos outros nas suas costas	,428	,312	,333	,180	<b>,440</b>	,171	-,047	,193
29. Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra	,077	,113	,106	,041	-,147	<b>,718</b>	,000	,156
52. Dar a alguém o “tratamento do silêncio”	,212	,064	,000	,110	,414	<b>,575</b>	,108	,002
55. Revirar os olhos a alguém	,144	,184	,062	,383	,153	<b>,523</b>	,117	-,242
40. Interferir ou bloquear o trabalho de outros	,364	,358	,361	,019	,100	<b>,412</b>	-,118	,185
22. Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	,017	,109	,077	,134	,330	,107	<b>,713</b>	,088
33. Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir	,345	,244	,213	,033	,112	,012	<b>,664</b>	-,127
31. Ter áreas de responsabilidade removidas ou recolocadas com tarefas desagradáveis	,424	,203	,039	,150	,213	,080	,069	<b>,595</b>

### 3.2.5 Análise Factorial Definitiva (sem os itens 1, 5, 16, 25, 31 e 34)

#### A. KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		,932
Teste de Esfericidade de Bartlett	Chi-Quadrado	3936,725
	Graus Liberdade	703
	Sig.	,000

#### B. Comunalidades

	Inicial	Extracção
Item2	1,000	,591
Item4	1,000	,619
Item7	1,000	,603
Item9	1,000	,629
Item10	1,000	,650
Item11	1,000	,688
Item13	1,000	,645
Item15	1,000	,594
Item17	1,000	,513
Item19	1,000	,541
Item21	1,000	,510
Item22	1,000	,660
Item24	1,000	,553
Item28	1,000	,699
Item29	1,000	,580
Item30	1,000	,718
Item32	1,000	,722
Item33	1,000	,665
Item35	1,000	,632
Item36	1,000	,587
Item37	1,000	,758
Item38	1,000	,645
Item39	1,000	,698
Item40	1,000	,616
Item42	1,000	,827
Item43	1,000	,618
Item45	1,000	,682
Item46	1,000	,717
Item47	1,000	,681
Item48	1,000	,595
Item50	1,000	,550

B. Comunalidades (Cont.)

Item51	1,000	,606
Item52	1,000	,566
Item54	1,000	,601
Item55	1,000	,514
Item56	1,000	,621
Item57	1,000	,568
Item60	1,000	,697

Extraction Method: Principal Component Analysis.

C. Variância Total Explicada para os 7 factores retidos pelo critério de Kaiser

Componentes	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	15,580	41,000	41,000	15,580	41,000	41,000	5,941	15,635	15,635
2	1,734	4,562	45,563	1,734	4,562	45,563	4,238	11,153	26,788
3	1,549	4,077	49,639	1,549	4,077	49,639	3,570	9,395	36,183
4	1,402	3,690	53,330	1,402	3,690	53,330	3,328	8,757	44,940
5	1,325	3,488	56,818	1,325	3,488	56,818	2,617	6,887	51,827
6	1,219	3,208	60,026	1,219	3,208	60,026	2,237	5,886	57,713
7	1,150	3,026	63,052	1,150	3,026	63,052	2,029	5,339	63,052

Extraction Method: Principal Component Analys

D . Matriz Rodada Definitiva (sem os itens 1, 5, 16, 25, 31 e 34)

	Factores						
	1	2	3	4	5	6	7
Item38	,726	,124	,109	,229	,142	,101	,086
Item15	,688	,218	,086	,118	,208	,055	,078
Item28	,658	,127	,191	,130	,194	,362	,168
Item32	,621	,266	,193	,322	,218	,246	,131
Item54	,614	,338	,126	,159	,154	,212	,021
Item4	,586	,135	,320	,133	,367	,047	,001
Item45	,572	,180	,450	,049	,211	,071	,259
Item48	,548	,298	,167	,245	-,137	-,033	,313
Item24	,518	,155	,319	,015	-,104	,121	,364
Item17	,423	,197	,059	,397	,306	-,197	-,044
Item42	,302	,834	,090	,074	,046	,095	,127
Item46	,134	,683	,340	,140	,175	,129	,224
Item47	,325	,663	,241	,217	,106	,009	,136
Item60	,402	,605	,219	,061	,164	,233	,193
Item57	,098	,522	,006	,429	,291	,104	-,083
Item7	,395	,462	,296	,198	,282	,167	,006
Item43	,113	,444	,304	,399	,013	,359	,166
Item51	,220	,422	,298	,253	,221	,329	,263
Item56	,075	,274	,702	,116	,109	,146	,024
Item36	,206	,190	,668	,035	,095	,002	,228
Item30	,262	,000	,584	,380	,350	,188	-,083
Item9	,417	,233	,545	,264	,089	,037	,155
Item13	,378	,160	,539	,402	,067	,036	,136
Item35	,190	-,019	-,039	,626	,053	,051	,443
Item50	,063	,276	,247	,609	-,041	,189	,027
Item19	,265	,151	,193	,556	,318	,010	-,006
Item10	,373	,094	,379	,525	,141	,225	,110
Item39	,416	,350	,229	,508	,068	,265	,130
Item21	,081	,085	,162	,035	,621	,031	,287
Item2	,368	,194	,087	,131	,616	-,039	,110
Item37	,478	,305	,190	,243	,520	,230	,139
Item11	,439	,359	,313	,173	,456	,165	-,050
Item29	,094	,153	,095	,052	-,136	,719	-,013
Item52	,189	,057	,015	,148	,407	,570	,119
Item55	,115	,128	,055	,449	,138	,496	,121
Item40	,373	,390	,357	,033	,108	,412	-,121
Item22	,029	,138	,061	,126	,326	,106	,709
Item33	,331	,196	,223	,083	,088	,004	,673

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

#### 3.3.1 Fidelidade Factor 1 - Hostilidade/ Intimidação

##### A1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,901	10

##### A2. 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
Item38	12,26	16,159	,716	,886
Item15	12,39	17,205	,676	,890
Item28	12,16	15,958	,724	,886
Item54	12,21	16,294	,680	,889
Item32	12,29	16,218	,764	,884
Item48	12,34	17,189	,588	,895
Item45	12,25	16,246	,720	,886
Item4	12,43	17,246	,657	,891
Item24	12,20	16,697	,549	,899
Item17	12,36	17,394	,487	,901

### 3.3.2 Fidelidade Factor 2 - Desvio dos Objectivos Organizacionais

#### B1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,898	8

#### B2. 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
Item42	10,94	13,595	,765	,877
Item46	10,96	13,958	,758	,878
Item47	10,93	13,925	,727	,881
Item60	10,88	13,498	,738	,880
Item57	11,33	16,385	,527	,899
Item7	10,83	13,726	,674	,887
Item43	10,91	15,119	,623	,890
Item51	10,83	14,656	,670	,886

### 3.3.3 Fidelidade Factor 3 - Atrasos

#### C1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,813	5

#### C2. 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
Item56	5,66	3,831	,548	,793
Item36	6,00	4,453	,574	,797
Item30	5,75	3,606	,619	,771
Item9	5,48	3,298	,679	,752
Item13	5,64	3,545	,646	,762

### 3.3.4 Fidelidade Factor 4 - Falta de credibilidade

#### D1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,785	5

#### 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
Item35	5,827	3,505	,481	,785
Item50	6,168	4,280	,499	,767
Item19	6,040	3,830	,556	,747
Item10	5,821	3,497	,657	,712
Item39	6,110	3,575	,670	,710

### 3.3.5 Fidelidade Factor 5 - Depreciação

#### E1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,793	4

#### E2. 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
Item21	4,95	4,084	,425	,825
Item2	4,89	3,796	,610	,740
Item37	4,97	3,424	,741	,674
Item11	4,54	3,168	,665	,710

### 3.3.6 Fidelidade Factor 6 - Não interacção

#### F1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,637	4

#### F2. 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
Item29	4,17	1,400	,395	,588
Item52	3,89	1,122	,420	,570
Item55	3,92	1,140	,440	,551
Item40	4,16	1,249	,429	,560

### 3.3.7 Fidelidade Factor 7 - Excesso de carga

#### G1. Valor de Alpha

Alpha de Cronbach	N de Itens
,610	2

#### G2. 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
Item22	1,45	,527	,449	. <sup>a</sup>
Item33	2,10	,810	,449	. <sup>a</sup>

### 3.4 Valores da Sensibilidade para os Factores da Escala de Comportamentos Latentes

#### 3.4.1 – Valores Assimetria, curtose e desvio padrão dos factores da escala de Comportamentos Latentes

	Factor 1 - Hostilidade/ Intimidação	Factor 2 - Desvio dos Objectivos Organizacionais	Factor 3 - Atrasos	Factor 4 - Falta de credibilidade	Factor 5 - Depreciação	Factor 6 - Não interacção	Factor 7 - Excesso de carga
Média	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000	,0000000
Mediana	-,1041031	-,1446546	-,1967487	-,1339452	-,2580147	-,2673178	-,0629156
Moda	-,11085	-,43562	-,33394	-,60544	-,56274	-,59171	-,81806
Desvio Padrão	1,00000000	1,00000000	1,00000000	1,00000000	1,00000000	1,00000000	1,00000000
Assimetria	2,664	1,912	1,499	,743	1,367	,942	,930
Desvio padrão da assimetria	,185	,185	,185	,185	,185	,185	,185
Curtose	17,018	8,705	4,294	1,759	2,440	1,637	2,319
Desvio padrão da curtose	,367	,367	,367	,367	,367	,367	,367

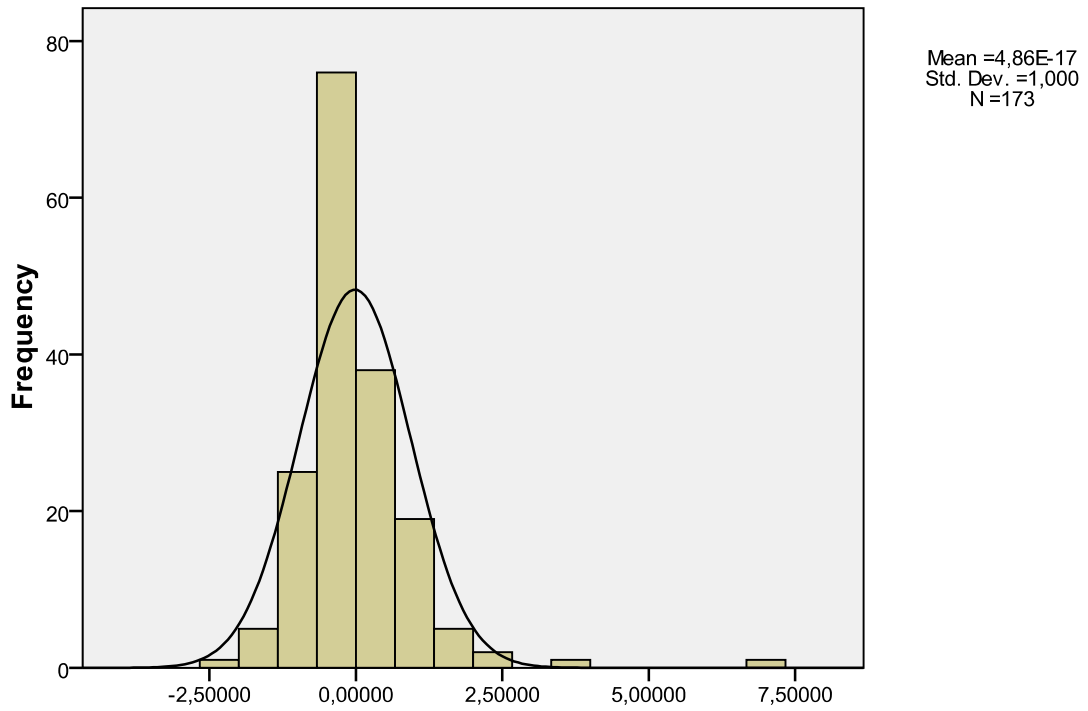
#### 3.4.2 Teste Kolmogorov – Smirnov para os factores da Escala de Comportamentos Latentes

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estatística de teste	df	Sig.	Estatística de teste	df	Sig.
Factor 1 - Hostilidade/ Intimidação	,123	173	,000	,826	173	,000
Factor 2 - Desvio dos Objectivos Organizacionais	,094	173	,001	,880	173	,000
Factor 3 - Atrasos	,128	173	,000	,893	173	,000
Factor 4 - Falta de credibilidade	,089	173	,002	,951	173	,000
Factor 5 - Depreciação	,144	173	,000	,886	173	,000
Factor 6 - Não interacção	,123	173	,000	,941	173	,000
Factor 7 - Excesso de carga	,075	173	,020	,949	173	,000

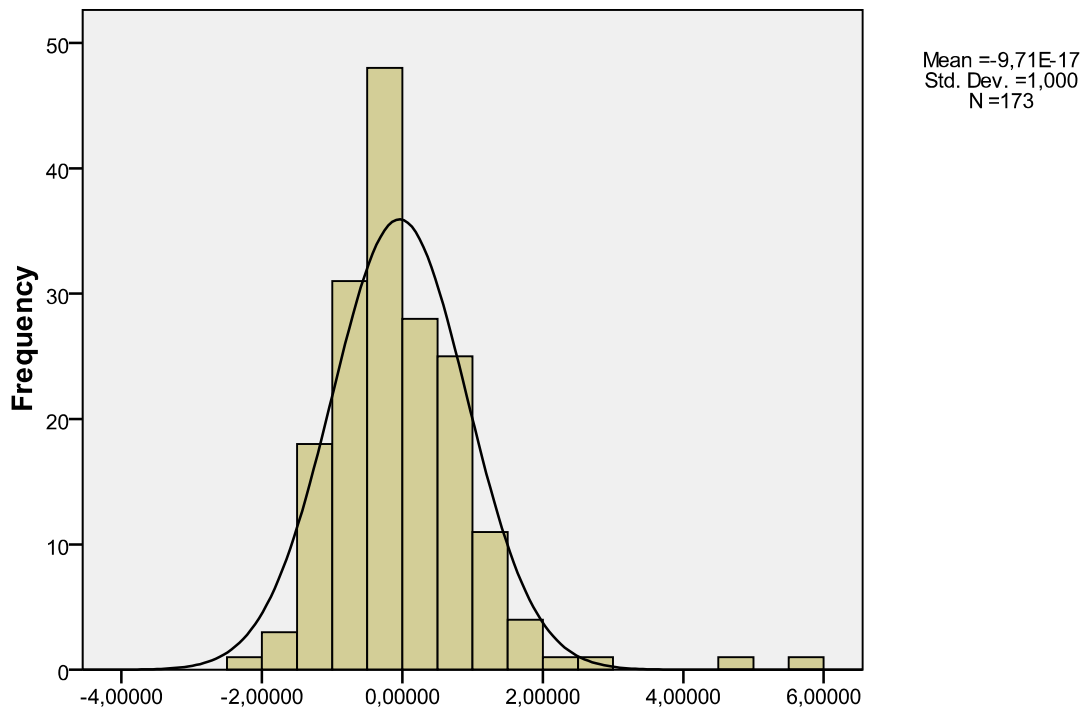
a. Lilliefors Significance Correction

### 3.4.3 Distribuição dos resultados da Escala de Comportamentos Latentes por Factor

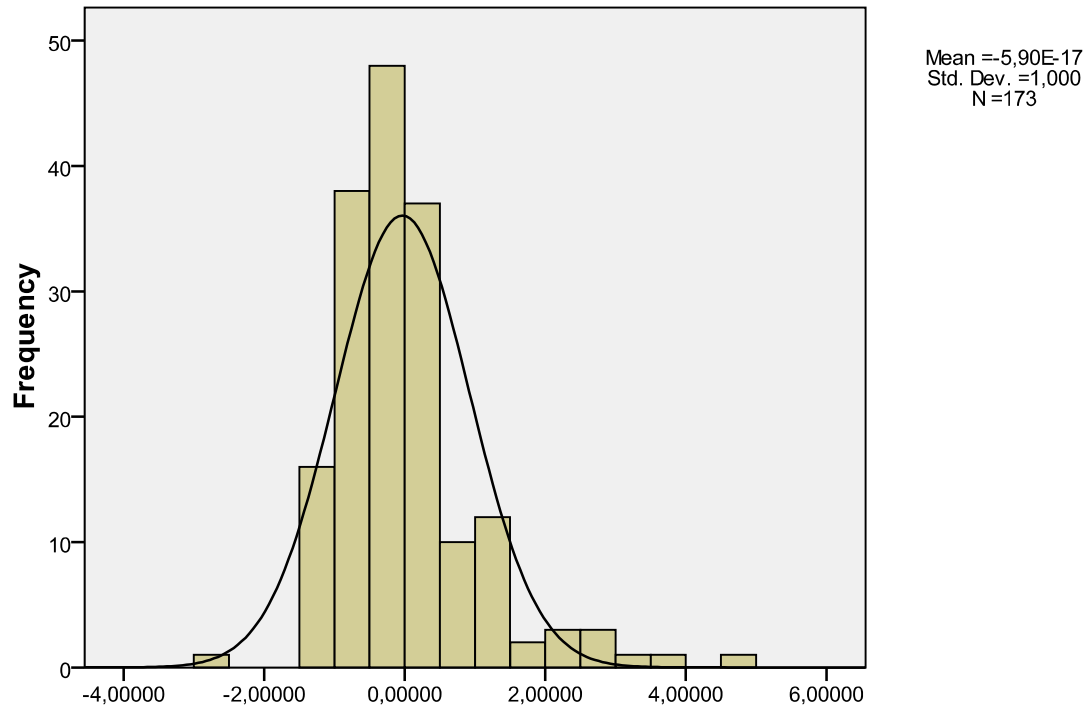
#### 3.4.3.1 Distribuição dos resultados do Factor 1 - Hostilidade/ Intimidação



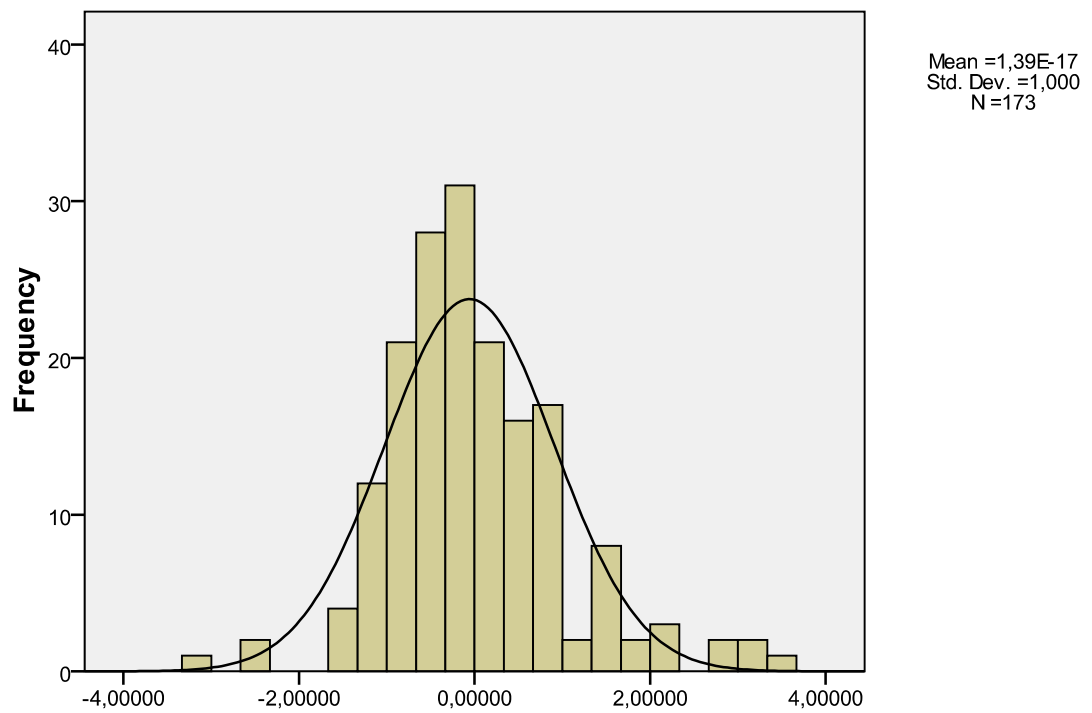
#### 3.4.3.2 Distribuição dos resultados do Factor 2 - Desvio dos Objectivos Organizacionais



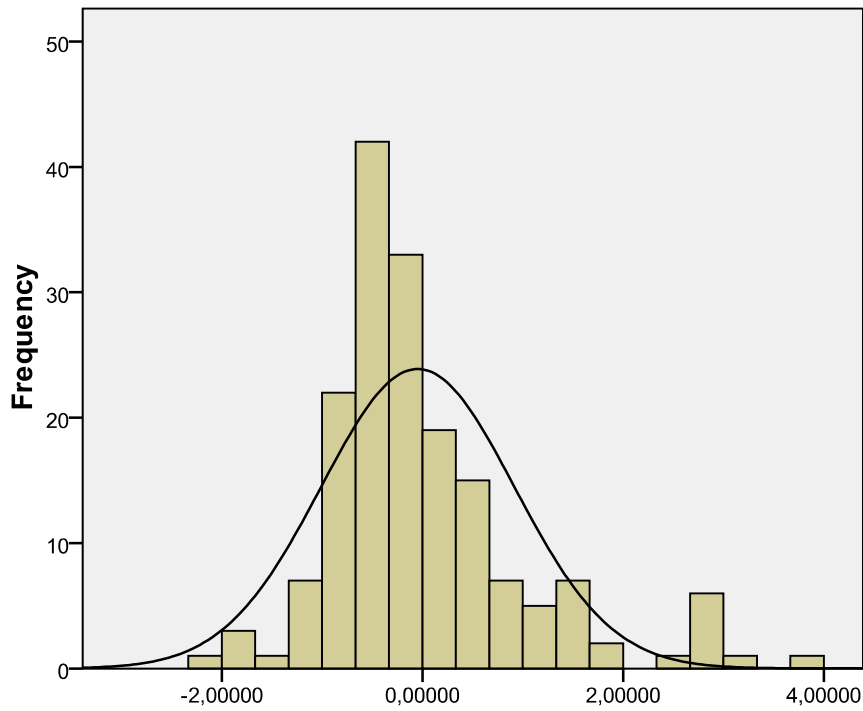
### 3.4.3.3 Distribuição dos resultados do Factor 3 - Atrasos



### 3.4.3.4 Distribuição dos resultados do Factor 4 - Falta de credibilidade

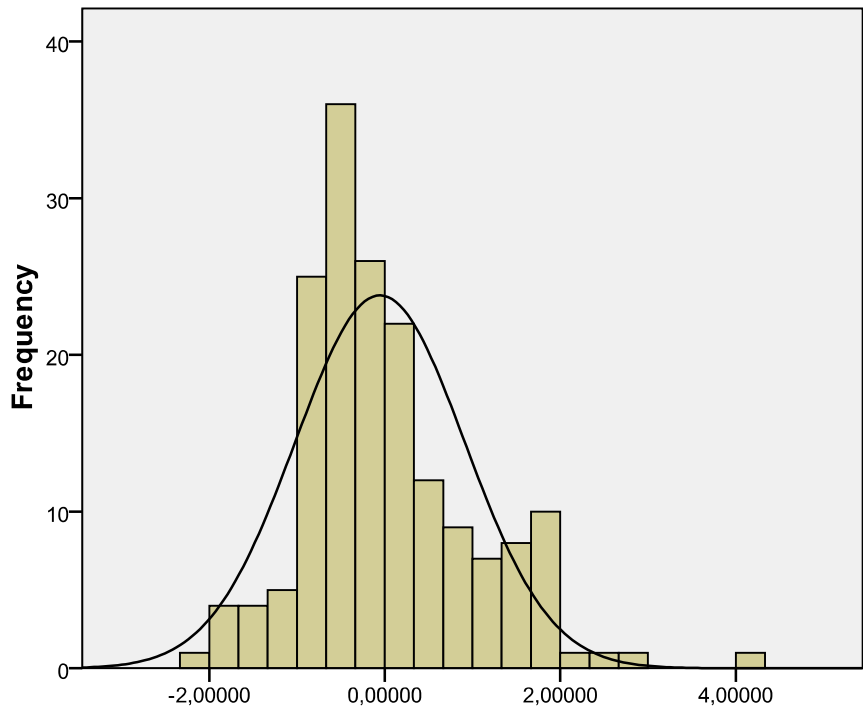


### 3.4.3.5 Distribuição dos resultados do Factor 5 - Depreciação



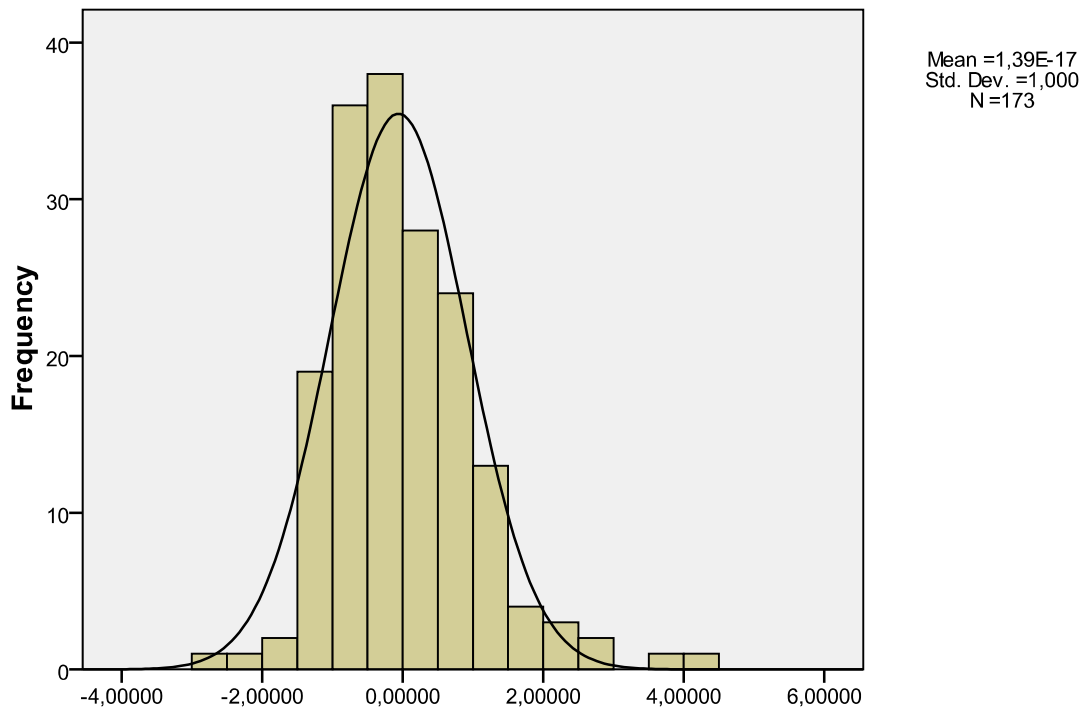
Mean = -1,70E-16  
Std. Dev. = 1,000  
N = 173

### 3.4.3.6 Distribuição dos resultados do Factor 6 - Não interação



Mean = 6,94E-18  
Std. Dev. = 1,000  
N = 173

### 3.4.3.7 Distribuição dos resultados do Factor 7 - Excesso de carga



ANEXO 4 – Análise descritiva

4.1. Valores de média e desvio padrão para os portugueses e espanhóis dos 4 factores da Escala de Comportamentos Manifestos

Factor	Nacionalidade		Estatística
1. Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	Portuguesa	Média	,0933984
		Desvio Padrão	1,10820402
	Espanhola	Média	-,0989578
		Desvio Padrão	,86655965
2. Violência Verbal	Portuguesa	Média	,1772747
		Desvio Padrão	1,19620838
	Espanhola	Média	-,1878267
		Desvio Padrão	,69697417
3. Violência Física e Roubo	Portuguesa	Média	-,1944496
		Desvio Padrão	,57530518
	Espanhola	Média	,2060240
		Desvio Padrão	1,27979435
4. Violência Física	Portuguesa	Média	,0314399
		Desvio Padrão	1,29215650
	Espanhola	Média	-,0333113
		Desvio Padrão	,54759052

4.2. Valores de média e desvio padrão para os portugueses e espanhóis dos 7 factores da Escala de Comportamentos Latentes

Factor	Nacionalidade		Estatística
1. Hostilidade/ Intimidação	Portuguesa	Média	,1725819
		Desvio Padrão	1,19157301
	Espanhola	Média	-,1828547
		Desvio Padrão	,70790799
2. Desvio dos Objectivos Organizacionais	Portuguesa	Média	,0269734
		Desvio Padrão	,86846601
	Espanhola	Média	-,0285789
		Desvio Padrão	1,12739233
3. Atrasos	Portuguesa	Média	-,1558830
		Desvio Padrão	1,03468017
	Espanhola	Média	,1651617
		Desvio Padrão	,93998468
4. Falta de credibilidade	Portuguesa	Média	,0520010
		Desvio Padrão	1,07424150
	Espanhola	Média	-,0550963
		Desvio Padrão	,91804402
5. Depreciação	Portuguesa	Média	,2004178
		Desvio Padrão	1,15052139
	Espanhola	Média	-,2123475
		Desvio Padrão	,76167123
6. Não interacção	Portuguesa	Média	-,0674569
		Desvio Padrão	,85193334
	Espanhola	Média	,0714722
		Desvio Padrão	1,13698163
7. Excesso de carga	Portuguesa	Média	,2092376
		Desvio Padrão	1,01339269
	Espanhola	Média	-,2216923
		Desvio Padrão	,94168691

4.3. Valores de média e desvio padrão para os portugueses e espanhóis dos itens que compõem a Escala de Comportamentos Latentes

Itens	Nacionalidade		Estatística
Item15 - Discutir publicamente informação pessoal confidencial acerca de outro(s)	Portuguesa	Média	1,33
		Desvio Padrão	,599
	Espanhola	Média	1,19
		Desvio Padrão	,395
Item28 - Ignorar alguém ou as suas contribuições	Portuguesa	Média	1,62
		Desvio Padrão	,761
	Espanhola	Média	1,37
		Desvio Padrão	,555
Item38 - Exibir o estatuto ou autoridade agindo de modo condescendente	Portuguesa	Média	1,48
		Desvio Padrão	,725
	Espanhola	Média	1,30
		Desvio Padrão	,555
Item4 - Humilhar alguém em frente de outros	Portuguesa	Média	1,27
		Desvio Padrão	,599
	Espanhola	Média	1,18
		Desvio Padrão	,415
Item32- Tratar alguém como incompetente	Portuguesa	Média	1,42
		Desvio Padrão	,688
	Espanhola	Média	1,31
		Desvio Padrão	,514
Item54 - Não defender os planos de um colega junto de outros	Portuguesa	Média	1,55
		Desvio Padrão	,723
	Espanhola	Média	1,33
		Desvio Padrão	,567
Item24 - Chegar atrasado a reuniões que são promovidas no local de trabalho	Portuguesa	Média	1,51
		Desvio Padrão	,841
	Espanhola	Média	1,39
		Desvio Padrão	,515
Item45 - Não transmitir informação necessária a alguém	Portuguesa	Média	1,49
		Desvio Padrão	,709
	Espanhola	Média	1,31
		Desvio Padrão	,537
Item48 - Obrigar o empregado a trabalhar abaixo do seu nível de competências	Portuguesa	Média	1,43
		Desvio Padrão	,672
	Espanhola	Média	1,20
		Desvio Padrão	,433

Item17 - Pressão para que os trabalhadores não reclamem algo que está no seu direito (e.g. baixa médica, férias, despesas com deslocações)	Portuguesa	Média	1,45
		Desvio Padrão	,739
	Espanhola	Média	1,13
		Desvio Padrão	,433
Item42 - Intencionalmente trabalhar mais devagar do que o devido	Portuguesa	Média	1,63
		Desvio Padrão	,744
	Espanhola	Média	1,52
		Desvio Padrão	,784
Item47 - Intencionalmente abrandar o ritmo de trabalho	Portuguesa	Média	1,66
		Desvio Padrão	,753
	Espanhola	Média	1,50
		Desvio Padrão	,720
Item46 - Passar demasiado tempo a fantasiar ou “sonhar acordado” em vez de trabalhar	Portuguesa	Média	1,60
		Desvio Padrão	,750
	Espanhola	Média	1,51
		Desvio Padrão	,668
Item57 - Insinuações ou sinais para que os indivíduos deixem o emprego	Portuguesa	Média	1,20
		Desvio Padrão	,457
	Espanhola	Média	1,17
		Desvio Padrão	,434
Item60 - Fazer pausas adicionais ou mais longas do que é aceitável	Portuguesa	Média	1,69
		Desvio Padrão	,792
	Espanhola	Média	1,57
		Desvio Padrão	,811
Item7 - Colocar pouco esforço no trabalho realizado	Portuguesa	Média	1,75
		Desvio Padrão	,802
	Espanhola	Média	1,62
		Desvio Padrão	,835
Item43 - Utilização de um tom de voz inapropriado quando falam	Portuguesa	Média	1,63
		Desvio Padrão	,664
	Espanhola	Média	1,58
		Desvio Padrão	,564
Item51 - Interromper as pessoas enquanto elas se expressam	Portuguesa	Média	1,79
		Desvio Padrão	,715
	Espanhola	Média	1,58
		Desvio Padrão	,585
Item36 - Fazer com que terceiros tenham atrasos em assuntos importantes	Portuguesa	Média	1,12
		Desvio Padrão	,422
	Espanhola	Média	1,14
		Desvio Padrão	,385
Item56 - Chegar atrasado ao trabalho sem informar	Portuguesa	Média	1,46
		Desvio Padrão	,604

	Espanhola	Média	1,49
		Desvio Padrão	,668
Item30 - Espalhar boatos sobre alguém	Portuguesa	Média	1,36
		Desvio Padrão	,711
	Espanhola	Média	1,40
		Desvio Padrão	,604
Item9 - Avaliar de forma injusta ou negativa o desempenho dos trabalhadores	Portuguesa	Média	1,66
		Desvio Padrão	,722
	Espanhola	Média	1,64
		Desvio Padrão	,722
Item13 - Desvalorizar o trabalho dos colegas	Portuguesa	Média	1,55
		Desvio Padrão	,723
	Espanhola	Média	1,43
		Desvio Padrão	,587
Item35 - Excessiva monitorização do trabalho	Portuguesa	Média	1,73
		Desvio Padrão	,794
	Espanhola	Média	1,60
		Desvio Padrão	,778
Item10 - Lembrar repetidamente os erros e os lapsos cometidos por alguém	Portuguesa	Média	1,72
		Desvio Padrão	,691
	Espanhola	Média	1,62
		Desvio Padrão	,619
Item19 - Críticas persistentes ao esforço e trabalho de alguém	Portuguesa	Média	1,51
		Desvio Padrão	,642
	Espanhola	Média	1,39
		Desvio Padrão	,581
Item50 - Negar-se a seguir instruções de chefia	Portuguesa	Média	1,33
		Desvio Padrão	,517
	Espanhola	Média	1,32
		Desvio Padrão	,470
Item2 - Fazer troça de alguém no local de trabalho	Portuguesa	Média	1,78
		Desvio Padrão	,836
	Espanhola	Média	1,33
		Desvio Padrão	,474
Item21 - Não negar os rumores falsos feitos acerca de alguém	Portuguesa	Média	1,62
		Desvio Padrão	,873
	Espanhola	Média	1,38
		Desvio Padrão	,638
Item39 - Chamar outros de incompetentes	Portuguesa	Média	1,45
		Desvio Padrão	,691
	Espanhola	Média	1,31
		Desvio Padrão	,537

Item11 - Falar dos outros nas suas costas	Portuguesa	Média	1,98
		Desvio Padrão	,941
	Espanhola	Média	1,83
		Desvio Padrão	,804
Item29 - Abandonar a área de trabalho quando determinada pessoa entra	Portuguesa	Média	1,17
		Desvio Padrão	,376
	Espanhola	Média	1,25
		Desvio Padrão	,436
Item37 - Tecer comentários maldosos em relação a alguém	Portuguesa	Média	1,64
		Desvio Padrão	,882
	Espanhola	Média	1,31
		Desvio Padrão	,514
Item40 - Interferir ou bloquear o trabalho de outros	Portuguesa	Média	1,22
		Desvio Padrão	,471
	Espanhola	Média	1,23
		Desvio Padrão	,499
Item52 - Dar a alguém o “tratamento do silêncio”	Portuguesa	Média	1,56
		Desvio Padrão	,583
	Espanhola	Média	1,42
		Desvio Padrão	,542
Item55 - Revirar os olhos a alguém	Portuguesa	Média	1,53
		Desvio Padrão	,545
	Espanhola	Média	1,38
		Desvio Padrão	,536
Item22 - Os trabalhadores são expostos a uma carga de trabalho excessiva	Portuguesa	Média	2,26
		Desvio Padrão	,886
	Espanhola	Média	1,93
		Desvio Padrão	,889
Item33 - Atribuição de tarefas cujos objectivos e prazos são impossíveis de atingir	Portuguesa	Média	1,62
		Desvio Padrão	,791
	Espanhola	Média	1,26
		Desvio Padrão	,604

4.4. Valores de média e desvio padrão para os portugueses e espanhóis dos itens que compõem a Escala de Comportamentos Manifestos

Itens	Nacionalidade		Estatística
Item12 - Falar de informação confidencial sobre a organização a terceiros	Portuguesa	Média	1,35
		Desvio Padrão	,623
	Espanhola	Média	1,24
		Desvio Padrão	,428
Item20 - Danificar ou sabotar a propriedade da empresa necessária a outro(s)	Portuguesa	Média	1,09
		Desvio Padrão	,325
	Espanhola	Média	1,11
		Desvio Padrão	,381
Item49 - Alguém recusar-se directamente a fornecer equipamentos e materiais aos outros	Portuguesa	Média	1,28
		Desvio Padrão	,522
	Espanhola	Média	1,13
		Desvio Padrão	,339
Item26 - Consumir desnecessariamente recursos necessários ao trabalho de outro	Portuguesa	Média	1,31
		Desvio Padrão	,576
	Espanhola	Média	1,23
		Desvio Padrão	,475
Item53 - Roubo de objectos pessoais pertencentes a um colega de trabalho	Portuguesa	Média	1,06
		Desvio Padrão	,232
	Espanhola	Média	1,08
		Desvio Padrão	,278
Item61 - Destruir email's ou mensagens necessários a outra pessoa	Portuguesa	Média	1,03
		Desvio Padrão	,236
	Espanhola	Média	1,05
		Desvio Padrão	,214
Item3 - Dizer algo ofensivo a alguém no local de trabalho	Portuguesa	Média	1,42
		Desvio Padrão	,599
	Espanhola	Média	1,36
		Desvio Padrão	,530
Item23 - Elevar a voz enquanto falam	Portuguesa	Média	1,88
		Desvio Padrão	,751
	Espanhola	Média	1,70
		Desvio Padrão	,576
Item44 - Desarrumar o local de trabalho	Portuguesa	Média	1,58
		Desvio Padrão	,781
	Espanhola	Média	1,29
		Desvio Padrão	,505

Item14 - Não proteger a segurança e o bem-estar de outro(s)	Portuguesa	Média	1,31
		Desvio Padrão	,684
	Espanhola	Média	1,21
		Desvio Padrão	,539
Item41 - Praguejar contra alguém no local de trabalho	Portuguesa	Média	1,49
		Desvio Padrão	,785
	Espanhola	Média	1,23
		Desvio Padrão	,449
Item59 - Ataques ou assaltos físicos (e.g. empurrar, espancar e bater)	Espanhola e Portuguesa	Média	1,02
		Desvio Padrão	,153
Item6 - Ataque com arma	Portuguesa e Espanhola	Média	1,01
		Desvio Padrão	,106
Item8 - Roubar ou remover os recursos necessários a outro(s) colega(s)	Portuguesa	Média	1,09
		Desvio Padrão	,388
	Espanhola	Média	1,08
		Desvio Padrão	,318
Item58 - Abrir gavetas e remover objectos sem permissão do proprietário	Portuguesa	Média	1,12
		Desvio Padrão	,364
	Espanhola	Média	1,20
		Desvio Padrão	,576
Item27 - Ameaças de violência física	Portuguesa	Média	1,06
		Desvio Padrão	,232
	Espanhola	Média	1,05
		Desvio Padrão	,214

ANEXO 5 – MANOVA

5.1 MANOVA para a Escala de Comportamentos Manifestos

A. Teste de Normalidade

	Nacionalidade	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estatística de Teste	df	Sig.	Estatística de Teste	df	Sig.
Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	Portuguesa	,211	89	,000	,667	89	,000
	Espanhola	,257	84	,000	,711	84	,000
Violência Verbal	Portuguesa	,159	89	,000	,825	89	,000
	Espanhola	,131	84	,001	,912	84	,000
Violência Física e Roubo	Portuguesa	,108	89	,013	,928	89	,000
	Espanhola	,298	84	,000	,448	84	,000
Violência Física	Portuguesa	,393	89	,000	,292	89	,000
	Espanhola	,329	84	,000	,645	84	,000

B. Teste M de box à homogeneidade de covariâncias

Box's M	155,771
F	15,184
df1	10
df2	138723,763
Sig.	,000

C. Teste multivariado

Efeito		Valor	F	Hipótese df	Erro df	Sig.	Parâmetro Noncent.	Poder Observado
Intercepção	Traço Pillai's	,000	,003 <sup>a</sup>	4,000	168,000	1,000	,013	,051
	Wilks' Lambda	1,000	,003 <sup>a</sup>	4,000	168,000	1,000	,013	,051
	Traço Hotelling's	,000	,003 <sup>a</sup>	4,000	168,000	1,000	,013	,051
	Roy's Largest Root	,000	,003 <sup>a</sup>	4,000	168,000	1,000	,013	,051
Nacionalidade	Traço Pillai's	,084	3,858 <sup>a</sup>	4,000	168,000	,005	15,433	,891
	Wilks' Lambda	,916	3,858 <sup>a</sup>	4,000	168,000	,005	15,433	,891
	Traço Hotelling's	,092	3,858 <sup>a</sup>	4,000	168,000	,005	15,433	,891
	Roy's Largest Root	,092	3,858 <sup>a</sup>	4,000	168,000	,005	15,433	,891

D. Teste de Levene

	F	df1	df2	Sig.
Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	,868	1	171	,353
Violência Verbal	5,852	1	171	,017
Violência Física e Roubo	1,184	1	171	,278
Violência Física	1,210	1	171	,273

E. Testes between subjects effects

Fonte	Variável Dependente	Soma dos Quadrados Tipo III	df	Mean Square	F	Sig.	Parâmetro Noncent.	Poder Observado
Modelo corrigido	Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	1,599 <sup>a</sup>	1	1,599	1,605	,207	1,605	,242
	Violência Verbal	5,760 <sup>c</sup>	1	5,760	5,925	,016	5,925	,677
	Violência Física e Roubo	6,931 <sup>d</sup>	1	6,931	7,180	,008	7,180	,759
	Violência Física	,181 <sup>e</sup>	1	,181	,180	,672	,180	,071
Intercepção	Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	,001	1	,001	,001	,971	,001	,050
	Violência Verbal	,005	1	,005	,005	,944	,005	,051
	Violência Física e Roubo	,006	1	,006	,006	,938	,006	,051
	Violência Física	,000	1	,000	,000	,990	,000	,050
Nacionalidade	Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	1,599	1	1,599	1,605	,207	1,605	,242
	Violência Verbal	5,760	1	5,760	5,925	,016	5,925	,677
	Violência Física e Roubo	6,931	1	6,931	7,180	,008	7,180	,759
	Violência Física	,181	1	,181	,180	,672	,180	,071
Erro	Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	170,401	171	,996				
	Violência Verbal	166,240	171	,972				

	Violência Física e Roubo	165,069	171	,965				
	Violência Física	171,819	171	1,005				
Total	Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	172,000	173					
	Violência Verbal	172,000	173					
	Violência Física e Roubo	172,000	173					
	Violência Física	172,000	173					
Total corrigido	Equipamentos do Contexto e invasão da propriedade	172,000	172					
	Violência Verbal	172,000	172					
	Violência Física e Roubo	172,000	172					
	Violência Física	172,000	172					

## 5.2 MANOVA para Escala de Comportamentos Latentes

### A. Teste de Normalidade

	Nacionalidade	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estatística de teste	df	Sig.	Estatística de teste	df	Sig.
Hostilidade/ Intimidação	Portuguesa	,137	89	,000	,793	89	,000
	Espanhola	,095	84	,059	,984	84	,367
Desvio dos Objectivos Organizacionais	Portuguesa	,080	89	,200	,978	89	,146
	Espanhola	,154	84	,000	,790	84	,000
Atrasos	Portuguesa	,138	89	,000	,858	89	,000
	Espanhola	,150	84	,000	,897	84	,000
Falta de credibilidade	Portuguesa	,083	89	,179	,968	89	,025
	Espanhola	,111	84	,012	,898	84	,000
Depreciação	Portuguesa	,128	89	,001	,920	89	,000
	Espanhola	,137	84	,001	,838	84	,000
Não interacção	Portuguesa	,083	89	,185	,970	89	,035
	Espanhola	,169	84	,000	,917	84	,000
Excesso de carga	Portuguesa	,083	89	,176	,968	89	,027
	Espanhola	,103	84	,028	,912	84	,000

### B. Teste M de box à homogeneidade de covariâncias

Box's M	101,044
F	3,452
df1	28
df2	101178,433
Sig.	,000

C. Teste multivariado

Efeito		Valor	F	Hipótes e df	Erro df	Sig.	Parâmetro Noncent.	Poder Observad o
Intercepção	Traço Pillai's	,000	,004 <sup>a</sup>	7,000	165,000	1,000	,025	,051
	Wilks' Lambda	1,000	,004 <sup>a</sup>	7,000	165,000	1,000	,025	,051
	Traço Hotelling's	,000	,004 <sup>a</sup>	7,000	165,000	1,000	,025	,051
	Roy's Largest Root	,000	,004 <sup>a</sup>	7,000	165,000	1,000	,025	,051
Nacionalidade	Traço Pillai's	,156	4,344 <sup>a</sup>	7,000	165,000	,000	30,406	,990
	Wilks' Lambda	,844	4,344 <sup>a</sup>	7,000	165,000	,000	30,406	,990
	Traço Hotelling's	,184	4,344 <sup>a</sup>	7,000	165,000	,000	30,406	,990
	Roy's Largest Root	,184	4,344 <sup>a</sup>	7,000	165,000	,000	30,406	,990

D. Teste de Levene

	F	df1	df2	Sig.
Hostilidade/ Intimidação	4,284	1	171	,040
Desvio dos Objectivos Organizacionais	,289	1	171	,591
Atrasos	,003	1	171	,959
Falta de credibilidade	4,890	1	171	,028
Depreciação	13,832	1	171	,000
Não interacção	5,412	1	171	,021
Excesso de carga	,388	1	171	,534

E. Testes between subjects effects

Fonte	Variável Dependente	Soma dos Quadrados Tipo III	df	Mean Square	F	Sig.	Parâmetro Noncent	Poder Observado
Modelo Corrigido	Hostilidade/ Intimidação	5,459 <sup>a</sup>	1	5,459	5,606	,019	5,606	,653
	Desvio dos Objectivos Organizacionais	,133 <sup>c</sup>	1	,133	,133	,716	,133	,065
	Atrasos	4,454 <sup>d</sup>	1	4,454	4,546	,034	4,546	,564
	Falta de credibilidade	,496 <sup>e</sup>	1	,496	,494	,483	,494	,108
	Depreciação	7,363 <sup>f</sup>	1	7,363	7,647	,006	7,647	,785
	Não interacção	,834 <sup>g</sup>	1	,834	,833	,363	,833	,148
	Excesso de carga	8,025 <sup>h</sup>	1	8,025	8,369	,004	8,369	,820
Intercepção	Hostilidade/ Intimidação	,005	1	,005	,005	,946	,005	,051
	Desvio dos Objectivos Organizacionais	,000	1	,000	,000	,992	,000	,050
	Atrasos	,004	1	,004	,004	,951	,004	,050
	Falta de credibilidade	,000	1	,000	,000	,984	,000	,050
	Depreciação	,006	1	,006	,006	,936	,006	,051
	Não interacção	,001	1	,001	,001	,979	,001	,050
	Excesso de carga	,007	1	,007	,007	,933	,007	,051
Nacionalidade	Hostilidade/ Intimidação	5,459	1	5,459	5,606	,019	5,606	,653
	Desvio dos Objectivos Organizacionais	,133	1	,133	,133	,716	,133	,065
	Atrasos	4,454	1	4,454	4,546	,034	4,546	,564
	Falta de credibilidade	,496	1	,496	,494	,483	,494	,108
	Depreciação	7,363	1	7,363	7,647	,006	7,647	,785
	Não interacção	,834	1	,834	,833	,363	,833	,148
	Excesso de carga	8,025	1	8,025	8,369	,004	8,369	,820
Erro	Hostilidade/ Intimidação	166,541	171	,974				
	Desvio dos Objectivos	171,867	171	1,005				

	Organizacionais							
	Atrasos	167,546	171	,980				
	Falta de credibilidade	171,504	171	1,003				
	Depreciação	164,637	171	,963				
	Não interacção	171,166	171	1,001				
	Excesso de carga	163,975	171	,959				
Total	Hostilidade/ Intimidação	172,000	173					
	Desvio dos Objectivos Organizacionais	172,000	173					
	Atrasos	172,000	173					
	Falta de credibilidade	172,000	173					
	Depreciação	172,000	173					
	Não interacção	172,000	173					
	Excesso de carga	172,000	173					
Total Corrigido	Hostilidade/ Intimidação	172,000	172					
	Desvio dos Objectivos Organizacionais	172,000	172					
	Atrasos	172,000	172					
	Falta de credibilidade	172,000	172					
	Depreciação	172,000	172					
	Não interacção	172,000	172					
	Excesso de carga	172,000	172					

NOME: Patrícia Tarsia Robledo

Nº ALUNO: 13180

CURSO: Ciclo de Estudos Integrado Conducente ao Grau de Mestre em Psicologia

ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO: Psicologia Social e das Organizações

ANO LECTIVO: 2008-2009

ORIENTADOR(A): Prof. Doutora Teresa D'Oliveira

DATA:

A agressão em contexto de Trabalho e a Nacionalidade

---

## **RESUMO**

O presente estudo foi levado a cabo com o objectivo de explorar se existem diferenças ao nível dos Comportamentos Latentes e Comportamentos Manifestos entre os espanhóis e os portugueses. Para cumprir o objectivo foi utilizado o Questionário de Comportamentos Agressivos (QCA) (Vicente & D'Oliveira, 2008) constituído por 61 itens divididos em duas escalas (a escala de comportamentos manifestos e a escala de comportamentos latentes) aos quais os participantes deveriam responder com que frequência essas afirmações tinham ocorrido durante o último ano no seu local de trabalho.

O QCA foi aplicado a uma amostra de 173 participantes todos pertencentes à população activa, dos quais 89 (51,4%) eram de nacionalidade portuguesa e 84 (48,6%) de nacionalidade espanhola.

A análise factorial exploratória encontrou, para a Escala de Comportamentos Manifestos, quatro factores: Equipamentos do contexto e invasão de propriedade, Violência Verbal, Violência Física e Roubo e Violência Física, sendo que apenas o primeiro factor apresenta um valor de consistência interna razoável. Para a Escala de Comportamentos Latentes foram encontrados sete factores: Hostilidade/Intimidação, Desvio dos objectivos organizacionais, Atrasos, Falta de credibilidade, Depreciação, Não interacção e Excesso de carga, sendo que os valores de consistência interna se encontram entre o excelente e o fraco.

Relativamente à comparação entre os Comportamentos Latentes e Manifestos entre os espanhóis e portugueses foram encontradas diferenças. Relativamente à Escala de Comportamentos Manifestos verificou-se que para os espanhóis o factor mais frequente é “Violência física e roubo” e para os portugueses o factor mais frequente é “Violência Verbal”. Relativamente à Escala de Comportamentos Latentes verificou-se que para os espanhóis o factor mais frequente é “Atrasos” e para os portugueses os factores mais frequentes são “Excesso de Carga” e “Depreciação”.

**Palavras-chave: Agressão, Nacionalidade**

---

NOME: Patrícia Tarsia Robledo

Nº ALUNO: 13180

CURSO: Ciclo de Estudos Integrado Conducente ao Grau de Mestre em Psicologia

ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO: Psicologia Social e das Organizações

ANO LECTIVO: 2008-2009

ORIENTADOR(A): Prof. Doutora Teresa D'Oliveira

DATA:

The Aggression on the Workplace and Nationality

---

## **ABSTRACT**

This Study was undertaken with the aim of exploring if there were differences between Spanish and Portuguese people in Latent and Manifests behaviors. To achieve this objective it was used the Questionnaire for Aggressive Behavior (QAB) (Vicente & D'Oliveira, 2008) with 61 items divided in two scales (Manifests and Latent behaviors) to which the participants had to answer how often those statements had occurred during the last year in their workplace.

The QAB was applied to a sample of 173 participants, all belonging to the working population, of which 89 (51,4%) were Portuguese and 84 (48,6%) were Spanish.

The Exploratory factor analysis found four factors for the Scale of Manifests Behaviors: Elements of contexts and Invasion of property, Verbal violence, Physical Violence and theft and Physical violence and only the first factor had a reasonable value of internal consistency. For the Scale of Latent Behaviors there were found seven factors: Hostility/Intimidation, Misuse of organizational objectives, Delays, Lack of credibility, Depreciation, No interaction and Overloading. The values of internal consistency are between excellent and poor.

For the comparison between Latent and Manifest behavior between Spanish and Portuguese people there were found differences. On the Scale of Manifest Behaviors it was found that for the Spaniards the most common factor is "Physical Violence and Theft" and for the Portuguese people the most common factor is "Verbal Violence". On the Scale of Latent Behaviors it was found that for the Spaniards the most common factor is "Delays" and for the Portuguese people the most common factors are "Overloading" and "Depreciation".

**Key-words: Workplace Aggression, Nationality**

---