



ISPA

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

Capacitar o indivíduo para contextos laborais actuais:
As estratégias de coping como moderadoras da relação
entre o mobbing e a desesperança

Mafalda de Ornelas Teixeira

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

2015

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de
Teresa C. D'Oliveira, apresentada no ISPA – Instituto Universitário
para obtenção de grau de Mestre na especialidade
de Psicologia Social e das Organizações.

AGRADECIMENTOS

Fazendo uma retrospectiva deste último ano, torna-se bastante difícil o ponto de partida para agradecer a todos os que fizeram parte dele. Assim sendo, nada como começar por agradecer todas as palavras de conforto, todos os momentos de humor à grande Professora Teresa C. Oliveira. Saliento particularmente todas as palavras de apoio, todas as situações menos boas ao longo de um ano inteiro de trabalho. Contudo, acho importante reforçar que: deveriam existir mais professores com o seu ADN, com a sua capacidade de captar a nossa atenção, de fazer das aulas um local de aprendizagem e não apenas um local onde somos “obrigados” a estar. Um grande obrigada porque, consigo, aprendi o que é ser uma boa profissional nunca deixando de lado a minha essência mas respeitando sempre o próximo.

Em seguida não poderia deixar de referenciar uma das pessoas mais importantes que me acompanhou durante estes 5 anos de curso, que se tornou numa pessoa imprescindível na minha vida, a minha contentora de angústias que me puxa sempre para terra quando começo muitas vezes a voar sem direção, um obrigada gigante à minha “irmã” Ana Rendall Piedade, no fim nós conseguimos.

Não poderia deixar de falar na minha companheira de Dissertação a Mariana Gordo, não tenho palavras para o que foi este último ano contigo, com as nossas angústias, com os nossos medos, com a nossa partilha de momentos bons ou maus, a verdade é que conseguimos chegar até ao fim e agradeço-te por teres estado lá, presencialmente e sempre por telemóvel quando te ligava em pânico.

Ao William Palmeira, meu namorado, por ter estado sempre presente, por nos momentos em que estava mais cansada, quase a desesperar, me ter dado aquele abraço de força, e aquelas palavras reconfortantes. Um obrigada gigante, contribuístes para este trabalho que simboliza mais uma etapa concretizada e ultrapassada.

Por último, não por grau de importância mas sim porque quando falo de vocês e de tudo o que fizeram por mim as minhas palavras esgotam-se, a vocês meus pais, dedico esta conquista, dedico todas as palavras aqui escritas. Agradeço o apoio que sempre me deram nas minhas escolhas. Tornaram dias difíceis em dias fáceis, dúvidas em clarificações, e os medos que sempre estiveram presentes, umas vezes maiores que outras, ficaram reduzidos e por vezes sumidos. A ti minha mãe, espero um dia vir a ser a Psicóloga e a mulher brilhante que és. A ti meu pai, espero um dia conquistar tudo o que conquistaste, sempre com a tua humildade e força. Vocês são o meu maior orgulho.

Um Grande Obrigada a todos. Eu Consegui.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	8
ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	9
MOBBING.....	9
ESTRATÉGIAS DE COPING	13
SEGURANÇA PSICOLÓGICA.....	15
DESESPERANÇA	15
OBJETIVO – QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO.....	17
MÉTODO	18
AMOSTRA.....	18
INSTRUMENTOS	18
<i>ESCALA DA DESESPERANÇA DE BECK (BHS)</i>	18
<i>ESCALA DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA</i>	19
<i>ESCALA DO MOBBING</i>	19
<i>ESCALA DAS ESTRATÉGIAS DE COPING</i>	19
DESIGN.....	20
PROCEDIMENTO.....	20
RESULTADOS	21
QUALIDADES MÉTRICAS.....	21
<i>DESESPERANÇA</i>	21
<i>SEGURANÇA PSICOLÓGICA</i>	23
<i>MOBBING</i>	24
<i>ESTRATÉGIAS DE COPING</i>	25
ESTUDO DO MODELO DE INVESTIGAÇÃO	26
<i>ESTATÍSTICA DESCRITIVA</i>	26
<i>CORRELAÇÕES</i>	27
<i>O EFEITO DO COPING SOBRE A RELAÇÃO ENTRE O MOBBING E A</i> <i>DESESPERANÇA</i>	28
DISCUSSÃO E CONCLUSÕES	30
LIMITAÇÕES E IMPLICAÇÕES	32
REFERÊNCIAS.....	34
ANEXOS.....	37
ANEXO A - ENQUADRAMENTO TEÓRICO	38
ANEXO B– CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	48
ANEXO C – QUALIDADES MÉTRICAS DA ESCALA DESESPERANÇA	49
ANEXO D – QUALIDADES MÉTRICAS DA ESCALA SEGURANÇA PSICOLÓGICA.....	58
ANEXO E – QUALIDADES MÉTRICAS DA ESCALA MOBBING	63
ANEXO F – QUALIDADES MÉTRICAS ESTRATÉGIAS DE COPING	75
ANEXO G – ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS GERAIS DAS ESCALAS	94
ANEXO H – CORRELAÇÕES ENTRE AS ESCALAS	94
ANEXO I – REGRESSÕES.....	96

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – SÍNTESE DOS RESULTADOS DA ACP E ALFA DE CRONBACH DA ESCALA DE DESESPERANÇA.....	22
TABELA 2 – SÍNTESE DOS RESULTADOS DA ACP E ALFA DE CRONBACH DA ESCALA DE SEGURANÇA PSICOLÓGICA	23
TABELA 3 – SÍNTESE DA ACP E ALFA DE CRONBACH DA ESCALA DE MOBBING	24
TABELA 4 – SÍNTESE DA ACP E ALFA DE CRONBACH DA ESCALA DAS ESTRATÉGIAS DE COPING	25
TABELA 5 – ESTATÍSTICA DESCRITIVA GERAL DAS ESCALAS	26
TABELA 6 – MATRIZ DE CORRELAÇÕES ENTRE AS DIMENSÕES DAS ESCALAS EM ESTUDO	27
TABELA 7 – MODELOS DE REGRESSÃO LINEAR	28

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – MODELO DE INVESTIGAÇÃO.....	17
--	----

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo estudar as potenciais relações entre, a percepção de comportamentos agressivos ou Mobbing está associada à manifestação de sintomas psicológicos ligados à desesperança. De igual forma, procura-se compreender como o contexto social e em particular o suporte organizacional poderá influenciar esta relação, quer minimizando ou maximizando os potenciais efeitos do Mobbing. Por último, considera-se que a gestão individual de eventos stressantes com o Mobbing poderá ser diversificada pelo que o estudo explora o efeito moderador das estratégias de Coping na relação entre o Mobbing/assédio moral e a desesperança.

Um total de 104 participantes, com variadas características sociodemográficas, trabalhadores de vários sectores tendo uma particular incidência em trabalhadores de Call-Center, contexto esse que têm sido particularmente destacado por uma maior incidência dos fenómenos de violência em contexto de trabalho.

Como resultados, espera-se que, para além de confirmar uma relação directa entre o Mobbing e a desesperança, as estratégias de Coping tenham uma influência positiva nessa relação, ou seja, que o uso das mesmas tenha um impacto no aparecimento ou não de sintomas depressivos.

Não obstante a relevância do tema para o bem-estar psicológico do trabalhador no seu contexto laboral, bem como os esforços desenvolvidos no âmbito da criação de ambientes de trabalho saudáveis, poucos são os trabalhos empíricos que o consideram ou que estudam a identificação de potenciais estratégias mitigadoras: as estratégias de Coping utilizadas pelo indivíduo para lidar com este tipo de exigências ou pressões.

Para além de poder contribuir para capacitação dos indivíduos, o trabalho destaca igualmente como uma maior cooperação e suporte em contexto laboral pode prevenir a emergência de eventuais questões de saúde mental decorrentes dos eventos e contexto de trabalho.

Palavras-chave – Mobbing, Desesperança, Estratégias de coping

ABSTRACT

The main objective of this research paper is to study the relationship between the perception of aggressive work behaviors or mobbing and the self-reporting of depressive symptoms. In addition, the paper considers how the organizational support may influence this relation and the mediating effect that coping strategies may have in the association between mobbing or moral harassment and depression.

A total of 104 volunteers were invited to participate in this study. Although several industries were considered, the high frequency of aggressive work behaviors or mobbing reported by call-centers workers made it particularly relevant for this study.

In addition to confirming the direct association between perception of aggressive work behaviors and desperation symptoms, it is expected that coping strategies may work as a positive buffer, thus mitigating the adverse effects of a violent work climate.

Although workplace aggression or mobbing at work has been highlighted as a new stressor at work, few studies have considered the adverse effects on the psychological well-being of workers. Besides emphasizing the relevance of the topic, the study aims to contribute to the identification of potential mitigating strategies: the coping strategies adopted by individuals to deal with this kind of demands or pressures. Finally, this information may be used to empower individuals as well as organizations through the role of organizational support and cooperation as mitigating approaches to an unhealthy workplace.

Key words - Mobbing, Desperation, Coping strategies.

INTRODUÇÃO

O principal objectivo deste estudo é explorar as principais consequências do Mobbing/comportamentos agressivos em contexto laboral no bem estar psicológico dos trabalhadores e no aparecimento de sintomas psicológicos ligados à desesperança. Adicionalmente explora-se como o suporte organizacional proporcionado por colegas e chefias e as estratégias individuais de gestão de stress poderão minimizar os efeitos negativos deste stressor. O trabalho permitirá, assim, proporcionar contributos aplicados relevantes permitindo a capacitação de indivíduos e organizações para o desenvolvimento e manutenção de contextos de trabalho saudáveis.

Ainda que o Mobbing não seja um fenómeno novo, os estudos científicos que o abordam são relativamente recentes. A European Foundations for working conditions (2000) considerou a agressão e violência no trabalho como um dos riscos psicossociais no trabalho e, para alguns autores a dimensão do fenómeno é tal que o caracterizam como a Nova Praga Laboral do séc. XXI. (e.g.,Carvalho, 2007)

Não obstante o Mobbing não ser, um fenómeno recente, Menéndez (2008) diz que a verdade é que a crescente competitividade entre as empresas, aliada à precarização do emprego, têm contribuído —de forma decisiva— para a sua vulgarização. Na sua feição mais típica, a perseguição em que o Mobbing se traduz visa contornar a proibição de despedimento sem justa causa. A crescente flexibilidade —temporal, geográfica e funcional— da legislação laboral tem igualmente permitido uma expansão do fenómeno e um acréscimo do leque de comportamentos equívocos por parte do empregador. (Menéndez, 2008)

Está subjacente à noção de Mobbing a ideia de perseguição, conduta persecutória ou terror psicológico, dirigida, em regra, contra um trabalhador, causando danos sobre a saúde física e psíquica da vítima e, em consequência, sobre o seu emprego. De acordo com o artº 29 do código geral do trabalho “Entende-se por assédio o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador”.

É este terror psicológico, juntamente com a instabilidade no contexto laboral e a falta de suporte organizacional, vivido por parte dos trabalhadores, que gera uma instabilidade emocional, que pode ser levada ao extremo acompanhado de sintomas da depressão. (Evans-Lacko, Knapp, 2014)

Contudo, alguns autores defendem que para ser considerado Mobbing, a frequência de actos vexatórios por parte do agressor for constante e de forma prolongada. No entanto esta definição não é consensual na literatura, alguns autores não fazem referência, e outros afirmam que basta apenas uma ocorrência para ser considerado Mobbing.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

MOBBING

Foi no princípio da década de 90 que o assédio no trabalho foi verdadeiramente identificado como um fenómeno que arruína o ambiente no trabalho, que diminui a produtividade, mas que favorece também o absentismo pelos desgastes psicológicos que traz consigo. Este fenómeno foi estudado fundamentalmente em países anglo-saxónicos nos países nórdicos, onde foi classificado como Mobbing.

O assédio nasce de uma forma insinuada e com uma certa naturalidade. Num primeiro momento, as pessoas atingidas não querem ofender-se e consideram sem importância a insinuação directa ou o escândalo do qual foram alvo. Depois, esses ataques multiplicam-se e a vítima é regularmente presa, atacada, submetida a manobras hostis e degradantes durante um longo período de tempo. De todas essas agressões, a pessoa não morre mas perde uma parte de si. Volta ao fim de cada dia, usada, humilhada, estragada. É-lhe difícil recompor-se. (Pacheco, 2007)

O Mobbing é um dos conceitos utilizados na literatura para fazer referência a conceitos como bullying, agressão, assédio (harassment) são outros conceitos também utilizados na literatura e que abarcam o mesmo fenómeno (Vicente,2008). Um dos muitos conceitos associados ao Mobbing é o bullying, que compreende todas as atitudes agressivas, intencionais e repetidas, que ocorrem sem motivação evidente, adotadas por um ou mais indivíduos contra outro (s), causando dor e angústia, sendo executadas dentro de uma relação desigual de poder, pode ser consequente da diferença de idade, tamanho, desenvolvimento físico ou emocional.

Além deste conceito geral, os autores que trabalham no estudo deste fenómeno fazem referência à função do bullying para aquele que o pratica. Segundo Lopes Neto (2005), sua função é uma manifestação de poder interpessoal por meio da agressão, o que vai ao encontro do que Martins (2005) defende, que autores do bullying agem com dois objetivos, primeiro demonstrar poder, e segundo para conseguir uma afiliação junto a outros colegas.

Lopes Neto (2005) considera que a literatura tem tentado identificar as causas deste fenómeno destacando, além de fatores económicos, sociais e culturais, os relacionados ao

temperamento do indivíduo, às influências familiares, de colegas, da escola e da comunidade (Lopes Neto, 2005).

“Constitui contraordenação muito grave a violação do disposto neste artigo” art 29º Código do trabalho. Ainda que o assédio moral seja um assunto pouco falado e algumas vezes ignorado em Portugal por variadíssimas razões, no entanto é outro dos conceitos associados quando se fala de Mobbing, e está presente no dia-a-dia profissional de muitos trabalhadores e organizações, directa ou indirectamente.

Não porque as práticas de assédio moral estejam vulgarizadas - afirmação para a qual não existe sustentação empírica - mas porque o desenvolvimento de ambientes de trabalho saudáveis e produtivos é vital para a competitividade das organizações e para a realização pessoal dos seus colaboradores a todos os níveis. A pressão competitiva, os prazos a cumprir, os objetivos a alcançar dentro da previsão orçamental, a redução de custos e o aumento da produtividade, a indefinição de procedimentos, as margens de lucro a garantir, a avalanche de solicitações diárias que requer atenção de forma continuada e divergente, são um risco permanente da ocorrência de stresse profissional e da degeneração dos ambientes de trabalho e dos níveis de produtividade (Pacheco,2007).

Desta forma, por assédio no local de trabalho entende-se toda e qualquer conduta abusiva que se manifesta especialmente por comportamentos, palavras, actos, gestos que possam atingir a dignidade ou a integridade física ou psicológica de uma pessoa e pôr em perigo o emprego desta ou deteriorar o clima de trabalho (Hirigoyen, 1999).

Por uma questão de simplificação, neste trabalho será utilizado o conceito de Mobbing podendo este ser definido como “situações vividas no trabalho em que um trabalhador, por exemplo, é vítima de tratos vexatórios, humilhantes por parte do empregador e/ou dos colegas de trabalho. Assim, não dirigem a palavra ao trabalhador, privam-no de qualquer ocupação ou colocam-no numa sala sem janelas e unicamente com uma cadeira e uma secretária, durante um largo período de tempo” (Pacheco,2007).

Trabalhar numa organização, significa trabalhar em equipa/grupo é normal que os conflitos se manifestem. Uma observação que fere num momento de mau humor ou de nervosismo não é relevante, principalmente se de seguida existe um pedido de desculpa. É a repetição das injúrias, das humilhações que constitui o fenómeno destruidor. Quando aparece o fenómeno Mobbing, é como uma máquina destruidora que se opõe a trabalhar, é inumano sem estados de alma e piedade. Os colegas que à volta observam muitas vezes estes acontecimentos, por cobardia, egoísmo ou medo preferem-se manter-se à distância.

Quando este tipo de interação assimétrica e destruidora está presente, não fará mais do que aumentar se uma pessoa do exterior não intervir de forma energética. Contudo, num momento de crise, tem-se tendência para acentuar o registo em que se está: Uma empresa rígida torna-se ainda mais rígida, um empregado deprimido torna-se ainda mais deprimido, e um agressivo ainda mais agressivo. Acentua-se o que se é, logo uma situação de crise pode então estimular um indivíduo a dar o seu melhor. Uma sequência de comportamentos deliberados por parte do agressor destina-se a desencadear ansiedade na vítima, provocando nela uma atitude defensiva; após um certo tempo de evolução do conflito manifestam-se fenómenos de fobia recíproca, visão do perseguidor desencadeia na vítima sentimentos de medo, levando a vítima a desencadear comportamentos patológicos que servirão de alibis para justificar retroativamente a agressão. Ela reage a maior parte das vezes de forma confusa, faça ela o que fizer tudo é voltado contra ela pelos perseguidores. Mesmo que o assédio seja horizontal, ou seja, um colega agride outro colega, a hierarquia não intervém. Ela recusa ver ou deixa andar, não tendo por vezes consciência do problema senão quando a vítima reage de forma aparatosa com crises de choro, nervos ou quando mete baixa com demasiada frequência. A vítima não se sente defendida, nem apoiada pela organização, sentindo o desamparo por parte dos seus superiores (hierarquia).

Contrariamente ao que os agressores tentam fazer crer, as vítimas não são de início pessoas afetadas por uma qualquer patologia ou fracas, pelo contrário, muitas vezes o assédio acontece quando uma vítima reage ao autoritarismo de um chefe e recusa deixar-se subjugar. É a sua capacidade de resistir à autoridade apesar das pressões, que a marca como alvo.

O Mobbing tornou-se possível porque é precedido de uma desvalorização, que é aceite e depois caucionada pelo grupo, da vítima pelo perverso. Essa depreciação dá uma justificação a posteriori da crueldade exercida contra ela, e conduz a pensar que bem mereceu o que lhe aconteceu. Por vezes é suscitado por um sentimento de inveja em relação a alguém que possui alguma coisa que os outros não têm (beleza, juventude, riqueza), pode também ter origem nas inimizades pessoais, ou na competitividade, procurando um fazer-se melhor à custa do outro.

Os conflitos entre colegas são difíceis de gerir pelas empresas que se mostram incapazes, sendo que o processo é reforçado pela incapacidade de gestão dos chefes subalternos. Com efeito, um grande número de responsáveis hierárquicos não são gestores. Esta incompetência é um fator agravante no aparecimento do Mobbing, pois quando os assediados são colegas e aí estamos perante um assédio horizontal em que não existe um diferencial de poder, a principal fonte de suporte deveria ser o responsável hierárquico ou o seu superior, se não existe um clima de confiança e de suporte é impossível pedir ajuda.

A situação mais frequente é proveniente de um assédio vertical em que existe um diferencial de poder, sendo que a agressão pode partir o supervisor para o subordinado ou ao contrário subordinado para supervisor. É muito frequente, num contexto em que se faz crer aos trabalhadores que eles devem estar prontos a tudo aceitar para manter um emprego. A empresa deixa um individuo dirigir os seus subordinados de maneira tirânica ou perversa, porque isso lhe convém ou não lhe parece importante, sendo as consequências duras para o empregado. Pode ser simplesmente abuso de poder, um superior faz valer a sua posição hierárquica de uma maneira excessiva e constrange os seus trabalhadores com medo de perder o controlo, ou então pode ser uma manobra perversa de um individuo para se elevar, tendo a necessidade de arrasar os outros. Neste trabalho não se irá diferenciar os resultados relativos ao tipo de assédio.

Assim, no decorrente das pesquisas realizadas, por Hirigoyen (1999) foi relevado que 58% dos casos de assédio moral advêm da hierarquia, ou seja, são “assédios verticais descendentes”. Em 29% dos casos, este fenómeno provém de várias pessoas, hierarquia e colegas incluídos, ou seja são "assédios mistos" e 12% constituem casos de assédio oriundos de colegas, tratando-se de "assédios horizontais". Apenas 1% dos casos de assédio são provenientes dos subordinados, denominando-se nesse caso por "assédios verticais ascendentes".

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

Todos estes fatores levam à perda do equilíbrio físico e emocional da vítima, o que por vezes, conduz a um estado de efemeridade, tendo de solicitar dispensa de serviço, na tentativa de repor o seu equilíbrio. No entanto, estas ausências por doença no local de trabalho são utilizadas pelo agressor de modo a promover, cada vez mais, uma imagem negativa da vítima. Na mesma linha de pensamento, o desfecho habitual desta situação consiste no despedimento voluntário ou forçado da vítima, ou ainda na transferência desta para outro departamento. Porém, às vezes, mesmo com o abandono do local de trabalho, o Mobbing continua, pois alguns agressores, ainda, transmitem informações caluniosas desta pessoa aos futuros empregadores. A recuperação do Mobbing costuma demorar anos e em alguns casos, a vítima chega não a recuperar a sua capacidade de trabalho.

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

- 1) Efeitos cognitivos e hiper-reacção psíquica: esquecimento e perdas de memória, dificuldades de concentração, abatimento/ depressão, apatia/ falta de iniciativa, irritabilidade, inquietude/ nervosismo/agitação, agressividade/ ataques de raiva, sentimentos de insegurança e hipersensibilidade às demoras;
- 2) Sintomas Psicossomáticos de stress: pesadelos, dores de estômago e abdominais, diarreias/ problemas intestinais, vômitos, náuseas, falta de apetite, sensação de nó na garganta, choro e isolamento;
- 3) Sintomas de desajuste do sistema nervoso autónomo: dores no peito, sudorese, secura na boca, palpitações, sensação de falta de ar e hipertensão/ hipotensão;
- 4) Sintomas de desgaste físico provocado por um stress mantido durante muito tempo: dores nas costas, dorsais e lombares, dores cervicais e musculares;
- 5) Transtornos do sono: dificuldade para conciliar o sono, sono interrompido, despertar antecipado;
- 6) Cansaço e fraqueza: fadiga crónica, fraqueza nas pernas, debilidade, desmaios, tremores.

Neste contexto surgem portanto, as Estratégias de Coping como uma variável que desempenha um papel significativo na adaptação de uma pessoa às exigências internas e externas em situações avaliadas como stressantes por parte do sujeito, suportando então a ideia de possível variável suavizadora nestas situações causadoras de stress (Lazarus & Folkman, 1984)

ESTRATÉGIAS DE COPING

Alguns autores (Gil-Monte e Peiró, 1997; Tamayo e Tróccoli, 2002) fazem referência à relação entre Burnout e Coping. Afirmam que o uso de estratégias de Coping de controlo, previnem o desenvolvimento do Burnout, enquanto que a utilização de estratégias de evitamento ou centradas na emoção, facilitam o seu aparecimento. Já outros autores (Tamayo e Tróccoli, 2002; Cordes e Dougherty, 1993; Guimarães e Vasconcelos, 2004) acrescentaram a disponibilidade de recursos de Coping moderam a relação entre os stressores (e.g., Mobbing) e a exaustão emocional.

O estudo das estratégias de coping, tem sido vasto, sofrendo alterações na sua conceção teórica e metodológica ao longo do tempo. As primeiras definições baseiam-se no modelo da psicanálise em que, este era entendido como respostas a determinadas ameaças externas ou conflitos internos no indivíduo (Suls, David, & Harvey, 1996). Nesta perspetiva, e segundo a teoria freudiana, o conceito estaria relacionado com as disposições pessoais e características da personalidade, como estilos ou traços, sendo considerados estáveis. Mais tarde, ainda dentro da perspetiva do ego, foram feitas distinções entre os mecanismos de defesa e o Coping, sendo os

primeiros imaleáveis e inadequados com origem inconsciente, e os últimos conscientes e flexíveis, com um propósito associado à realidade (Antoniazzi, Dell'Aglio, & Bandeira, 1998).

O interesse pelas diferentes formas de adaptação das pessoas a contextos diferentes, assim como os seus esforços para lidar com situações indutoras de stress, tem-se constituído como objeto de estudo por meio do constructo denominado Coping. O termo Coping pode ter o significado de lidar com, enfrentar, encarar, ultrapassar, fazer face, dar resposta a, reagir a ou adaptar-se a circunstâncias adversas. Muito embora não haja consenso sobre esse assunto, as diferentes estratégias de Coping, identificadas pelos vários autores, acabam por ter o mesmo pano de fundo, reportando-se à dicotomia aproximação/afastamento.

O conceito de Coping começou a ser estudado apenas em meados da década de 60, por Lazarus (Folkman & Moskowitz, 2004). O termo está associado às estratégias que são utilizadas pelo indivíduo para lidar com situações que induzem stress. O Coping surge na vida do indivíduo quando o meio exige uma grande modificação no modo deste reagir ou se comportar, requerendo um novo comportamento, que é exigido por uma determinada situação (Anunciação, 2010). Os estudos sobre o Coping estão associados a acontecimentos futuros, correspondem a estratégias flexíveis, conscientes e atentas à realidade que o envolve (Anunciação, 2010; Serra, 1999). O processo de Coping é considerado como a chave para compreender o modo como o indivíduo responde e lida com situações que induzem stress no dia-a-dia (Borges, Manso, Tomé, & Matos, 2008). Se o indivíduo não tem disponíveis respostas automáticas para confrontar uma determinada situação, recorre a estratégias de Coping, que estão relacionados com os esforços feitos para lidar com a situação de dano, ameaça ou desafio (Serra, 1999).

Lazarus e Folkman (1984) caracterizam o Coping como “um conjunto de esforços cognitivos e comportamentais em constante mudança e desenvolvidos para lidar com exigências externas e/ou internas específicas que são avaliadas pelo indivíduo, como excedendo os seus recursos” (p.141).

Lazarus e Folkman (1984) referem uma dicotomia de aproximação/separação, suportando assim a existência de dois tipos de estratégias de Coping: uma focada no problema (aproximação) e a outra focada nas emoções (separação). A estratégia focada no problema consiste numa tentativa de modificar a situação enquanto que a estratégia focada nas emoções consiste na regulação de emoções como uma tentativa de diminuir ou eliminar o distress emocional.

Em 1984 Latack apresenta um modelo que ao contrário do proposto por Lazarus e colegas, é específico para o contexto de trabalho. A autora propõe três categorias de Coping, a primeira focada na situação de stress; segunda, a reavaliação, centrada nas cognições sobre a situação, e por fim a gestão de sintomas, focalizada nos sintomas de stress ou estados psicofisiológicos. É

importante ressaltar que as duas primeiras categorias estão associadas a situações específicas sendo que a última é mais geral. Apesar de Latack (1986) propôr uma perspectiva ligeiramente diferente também refere as duas funções de resolução de problemas e regulação de emoções (Almeida, 2013).

A partir dos trabalhos de Lazarus e Folkman (1984) o Coping foi reconhecido como um agente de transacção, entre o indivíduo, o meio e o contexto particular em que se encontra (Serra, 1999). Foi também, entendido como um dos mecanismos que normalmente o indivíduo utiliza para lidar com os agentes de stress (Ramos & Carvalho, 2007). Esses mecanismos são designados de estratégias de Coping, podendo ser muito diversificadas (Serra, 1999).

SEGURANÇA PSICOLÓGICA

Uma das condições básicas então para um ambiente de aprendizagem, de acordo com Edmondson (2002), é um ambiente de segurança psicológica. De acordo com a mesma autora, a segurança psicológica é definida como uma crença partilhada de que a equipa está “segura” para submeter-se a riscos interpessoais, isto é, colocar questões, admitir erros e partilhar qualquer tipo de insegurança. Este conceito representa um ambiente de confiança, em que os colaboradores estão à vontade para partilhar qualquer tipo de informação sem que isso possa trazer consequências para a sua autoestima e para a sua carreira (Kahn, 1990). Nestes ambientes, os colaboradores acreditam que se cometerem um erro não serão penalizados nem colocados de parte num processo de tomada de decisão (May, Gilson & Harter, 2004).

Neste sentido, a segurança psicológica facilita o processo de aprendizagem porque faz com que os membros deixem de estar excessivamente preocupados com as reacções dos outros para se focalizarem em aspetos objetivos (Bstieler & Hemmert, 2010). De acordo com Schein (1985) a segurança psicológica ajuda as pessoas a superarem-se e a tornarem-se menos defensivas relativamente à aprendizagem. Isso acontece porque a segurança psicológica vai funcionar como um catalisador relacional (Carmeli, Brueller & Dutton (2009) e porque as pessoas não sentem que vão ser punidas por partilharem um erro, pelo que a informação a vir a ser transmitida será sempre útil para obter resultados mais eficazes (Walumbwa & Schaubroeck, 2009).

DESESPERANÇA

Stotland (1969, citado por Minkoff, Bergman, Beck e Beck, 1973) definiu desesperança como um sistema de esquemas cognitivos onde as expectativas negativas acerca do futuro são denominador. Até à data, a desesperança era vista como um conceito vago e impossível de ser estudado de forma sistemática. Para Stotland, um individuo que não tem esperança no futuro

acredita que nada lhe irá correr bem, que nunca terá sucesso em nada que faça, que não conseguirá alcançar os seus objetivos e que o seu problema mais significativo nunca será resolvido.

Beck (1963, citado por Minkoff, Bergman, Beck e Beck, 1973), através da observação de 50 pacientes deprimidos que estava a acompanhar, constatou que os pensamentos acerca do suicídio surgiam quando os sujeitos percecionavam o seu problema ou situação desesperançada como insustentável e impossível de solucionar. Após algum tempo de estarem a ser acompanhados por Beck, estes pacientes já conseguiam percecionar a sua antiga falta de esperança como uma distorção cognitiva ou como premissas erróneas e irrealistas.

O conceito de Desesperança criado por Beck (Beck, Steer, Kovacs & Garrison, 1985, cit in Cruz, 2006), constitui então uma ponte entre a depressão e a conduta suicida. De acordo com o estudo de Minkoff et al. (1973) acima referenciado, a depressão só é importante para a intenção suicida se existir também desesperança (cit in Saraiva, 1999).

Estes dados não causam estranheza, visto que já foram observados anteriormente em pesquisas como a de Beck e cols. (1997), que mostrou estar a Desesperança relacionada à depressão.

No cenário de contexto de trabalho ambíguo, Dejours (2003) focaliza as suas atenções para o destino dado àqueles que estão dentro das empresas, cujo sofrimento se tornou socialmente marginalizado por conta da pressão – e do maior sofrimento – daqueles que estão fora, ou seja, do exército de desempregados, que nem sequer possuem os meios de sobrevivência. O autor demonstra que o trabalhador sofre com seu destino nessa nova organização do trabalho, questionando como é que este não enlouquece, apesar das pressões cada vez maiores que nele enfrenta, de tal forma que a normalidade é que se torna enigmática.

Justamente para não enlouquecer, Mendes (2007a) explica que o indivíduo adota mecanismos de defesa, que são as mediações ao sofrimento, como o cinismo, a dissimulação, a hiperatividade, a desesperança em ser reconhecido, o desprezo, os danos aos subordinados, a negação dos riscos inerentes ao trabalho, a comunicação distorcida, entre outras. O problema é que essas mediações, quando insuficientes, podem resultar nas mais variadas patologias físicas e psicológicas, como ansiedade, insónias e depressão

A Desesperança caracteriza-se por pensamentos Auto derrotistas e uma visão pessimista e negativa diante do futuro, e está fortemente relacionada à depressão (Beck, Rush, Shaw & Emery, 1997). Indivíduos com transtornos depressivos tendem a avaliar negativamente a si mesmos, o mundo e o futuro. Pode-se dizer que a Desesperança está relacionada ao sentimento de fracasso

A Desesperança inclui não só o estado de desespero a si subjacente, mas também o pessimismo, como traço de personalidade (Cruz, 2006). Neste sentido, a pessoa que tem um nível elevado de desesperança, tende a percecionar-se como impotente, sem conseguir encontrar uma

solução futura para a resolução dos seus problemas, o que conduz muitas vezes a encarar o suicídio como a única saída. Diversas investigações demonstram que os sujeitos com elevados níveis de desesperança apresentam uma probabilidade significativamente maior de realizarem suicídio, futuramente (Beck, Brown, Berquik, Stewart & Steer, 1990; Beck, Steer & Newman, 1993; Niméus, Träskman-Bendz & Alsén, 1997, cit in Cruz, 2006).

A conjunção entre Desesperança e a ausência de perspectivas futuras, é encarada como o principal fator na perda de um sentido para a vida, assim como o desejo de continuar a viver (Yufit, 1977, cit in Saraiva, 1999). A Desesperança é ainda encarada como um fator mediador entre a depressão e a conduta suicida, uma vez que ao projetar o estado deprimido no futuro, o sujeito perpétua este seu estado no tempo, não só a nível de existência como também de intensidade (Cruz, 2006). Neste sentido, a desesperança parece estar intimamente relacionada com a ideação suicida, constituindo-se como um provável índice de intenção suicida mesmo que a depressão esteja controlada (Beck et al, 1985, cit in Saraiva, 1999)

Havendo uma ligação entre a variável desesperança e ideação suicida, neste estudo apenas a variável desesperança irá ser estudada.

OBJETIVO – QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO

Este trabalho vai debruçar-se na relação entre o Mobbing e a desesperança (possível consequência) tendo como possível moderador as Estratégias de Coping. Tendo em conta o enquadramento teórico descrito, espera-se que as Estratégias de Coping tenham um efeito moderador na relação entre o Mobbing e a Desesperança e que os resultados demonstrem uma relação significativa entre o Mobbing e a Desesperança, moderada pela variável “Estratégias de Coping”. As três variáveis serão ainda operacionalizadas de forma unitária i.e. não se fará discriminação relativamente às suas dimensões. Para análise de tais relações, construiu-se o modelo de investigação apresentado na figura 1, que sintetiza as hipóteses em estudo.

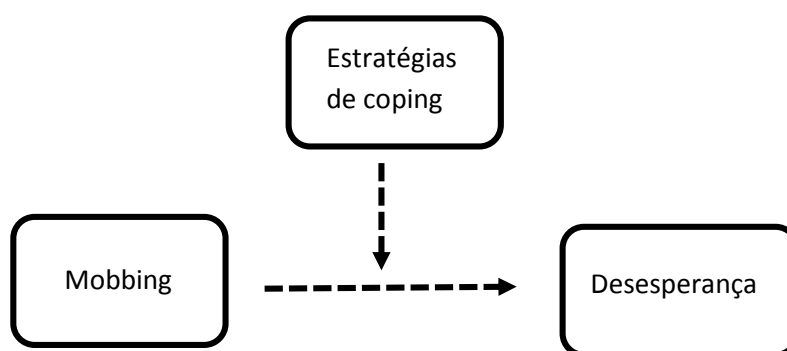


Figura 1: Modelo de Investigação

MÉTODOS

AMOSTRA

A amostra utilizada na presente investigação foi de carácter não probabilístico por conveniência. Considerou-se para este estudo a população ativa, tendo como único critério, a idade superior a 18 anos pertencentes a organizações. A escolha da amostra incidu sobre várias organizações privadas, tendo sido aplicados um total de 104 questionários. Dos inquiridos (ver anexo A), 38 identificaram-se como sendo do sexo masculino e 66 do sexo feminino com idades compreendidas entre os 19 e os 58 anos, sendo a média de 30,54 (DP=9,42). Relativamente às Habilitações Literárias, a maioria da amostra (51%) apresenta uma licenciatura.

Dos 104 sujeitos, 39 têm um contrato permanente e 65 um contrato temporário. O tempo de permanência na empresa varia entre 1 mês e 30 anos com uma média de 4,19 (DP=6,26). O tempo de execução das mesmas funções também varia entre 1 mês e 30 anos com uma média de 5,98 (DP=5,98).

A participação neste estudo foi de carácter anónimo e não beneficiou de qualquer tipo de remuneração aos participantes, garantindo a confidencialidade, o anonimato das respostas e a colaboração voluntária a todos os inquiridos.

INSTRUMENTOS

Para avaliar as variáveis em estudo, foi utilizado um questionário (Anexo B) que é constituído por três escalas: Mobbing, Estratégias de Coping e Desesperança. O questionário é ainda constituído por um conjunto de variáveis demográficas, cujas respostas não comprometem o anonimato.

ESCALA DA DESESPERANÇA DE BECK (BHS)

A Escala da Desesperança de Beck é um instrumento de auto-preenchimento e avaliação de Beck, Weissman, Lester e Trexler (1974, cit por Beck, A. T. & Steer, R. A., 1988), constituído por 20 itens, que permite medir as atitudes negativas acerca do futuro, percebidas por adolescentes e adultos. Destes 20 itens, 9 são classificados como verdadeiros e 11 como falsos, podendo os resultados obtidos ir de 0 a 20. Se o valor encontrado estiver entre 0 e 3 é considerado mínimo, se estiver entre 4 e 9 é considerado médio, se se encontrar entre 9 e 14 moderado e, se for maior que 9 é considerado severo. Ao nível da consistência interna, o nível de fidelidade Kunder-Richardson (KR-20) foi de .92, .93, .91, .82, .92, .92 para sujeitos com ideação

suicida, com tentativa de suicídio, alcoólicos, dependentes de heroína, com um único episódio de Depressão Major, com episódios recorrentes de Depressão Major e Distúrbios Distêmicos, respetivamente. A correlação teste-reteste com intervalo de 6 semanas entre as aplicações foi de .66 ($p < .001$). O instrumento utilizado é a versão traduzida para a população portuguesa por Viveiros et al. (1997, citado por Soeiro, 1997).

ESCALA DA SEGURANÇA PSICOLÓGICA

Para avaliar a Segurança Psicológica, isto é, em que medida os participantes assumem riscos e discutem as suas ideias abertamente, utilizou-se o questionário desenvolvido pela autora Edmondson (1999), composto por 7 itens (e.g. ‘Os membros da minha equipa são capazes de discutir problemas e assuntos difíceis’). Utilizou-se uma escala de resposta de 5 pontos, e não 7 como na escala original, permitindo maior diferenciação entre as respostas e maior homogeneidade, variando entre (1) “Discordo Totalmente” e (5) “Concordo Totalmente”. Esta é uma escala unidimensional, em que valores elevados são indicativos de elevados níveis de segurança psicológica. No estudo da autora Edmondson (1999) este questionário apresentou um alpha de Cronbach de 0,86. A escala foi utilizada também no estudo de Walumbwa e Schaubroeck (2009), que contou com a participação de 222 voluntários e obteve um alpha de Cronbach de 0,74. Já no estudo de Baer e Frese (2003), esta escala apresentou um Alpha de Cronbach de 0,82, tendo sido utilizada uma amostra de 165 participantes.

ESCALA DO MOBBING

Para avaliar o Mobbing, isto é, comportamentos agressivos no trabalho em que o trabalhador é vítima de tratos vexatórios, foi utilizada a versão portuguesa da escala de Incivility de Martin e Hine (2005) adaptada por D’Oliveira (2013) composto por 20 itens (e.g. “coscuilharam sobre si nas suas costas”) e quatro dimensões sendo elas: Hostilidade (item 1 a 4) ; Invasão de privacidade (item 5 a 9); Comportamento de exclusão (item 10 a 16) e por último Coscuilhice (item 17 a 20) . É uma escala do tipo Likert de cinco pontos, sendo a avaliação feita de “Nunca” ,“Algumas vezes”, “Com frequência”, “Quase sempre” e “Sempre”.

ESCALA DAS ESTRATÉGIAS DE COPING

Para analisar as Estratégias de Coping, isto é, estratégias que são utilizadas pelo indivíduo para lidar com situações que induzem stress, foram utilizadas duas escalas a de Coping Job Scale –

CJS- Latack (1986) na adaptação portuguesa de Jesus e Pereira (1994) e a escala de Folkman, Susan; Lazarus, Richard S.. *Ways of Coping Questionnaire: The premier measurement of coping: measures the thoughts and actions people use to handle stressful encounters*, sendo que apenas foram retirados 5 itens desta última escala. A primeira escala é constituída por 52 itens sendo que 17 itens compreendem a dimensão Controlo, 11 itens a dimensão escape e os restantes 24 itens à dimensão gestão de sintomas, é uma escala do tipo Likert de cinco pontos, sendo a avaliação feita de “Nunca”, “Algumas vezes”, “Com frequência”, “Quase sempre” e “Sempre”. Pocinho e Capelo (2009) afirmam que é de salientar que as estratégias de controlo consistem em ações e reavaliações cognitivas que são proactivas, as de escape, em ações e cognições que sugerem evitamento e por último, as de gestão de sintomas, que se baseiam em estratégias para gerir sintomas ligados ao stress profissional em geral. Na segunda escala, foram retirados apenas 5 itens referentes à dimensão de suporte social, dado que o objectivo era ter uma segunda avaliação das estratégias de coping no que diz respeito ao apoio por parte da organização.

DESIGN

O presente projeto de investigação tem como intuito analisar a relação entre três variáveis: o Mobbing, Estratégias de Coping e Desesperança. Assim, e de acordo com a tipologia de Bryman e Cramer (2003), trata-se de um estudo correlacional, uma vez que propõe analisar a relação entre as variáveis, as quais por não serem manipuladas, pelo investigador não permitem estabelecer, uma ordem causal entre as variáveis consideradas em estudo. Neste tipo de design a definição de causalidade é efectuada pelo próprio investigador, que, por vezes, terá de se apoiar em variáveis moderadoras, dada a fragilidade das relações encontradas neste tipo de estudo (D’Oliveira, 2002).

PROCEDIMENTO

Tratando-se de um estudo que tem como foco as atitudes agressivas em contexto laboral, decidiu-se aplicar o questionário em empresas onde este tipo de comportamentos é mais notório devido a sentimentos de competitividade por partes dos sujeitos trabalhadores. Inicialmente, foram estabelecidos contactos telefónicos ou via e-mail para várias empresas. Adicionalmente e numa

tentativa de diversificar a amostra de participantes no estudo, o questionário foi inserido no programa Qualtrics para efetuar recolha de dados online, e disponibilizado o link do mesmo em redes sociais. Não obstante o trabalho abranger a população ativa em geral, foram desenvolvidos esforços para divulgar o estudo de participantes que trabalhavam em call-center dado este ser um contexto que tem sido apontado como envolvendo fenómenos de Mobbing.

RESULTADOS

Depois de recolhidos, os dados foram introduzidos numa base de dados e posteriormente analisados com recurso ao programa SPSS v.22. A análise de dados iniciou-se com o estudo das qualidades métricas das escalas utilizadas tendo-se posteriormente passado ao estudo do modelo de investigação. Atendendo à multidimensionalidade das escalas utilizadas, o modelo de investigação foi analisado em duas fases distintas. Inicialmente procedeu-se ao estudo da matriz de correlações de forma a destacar variáveis não significativamente associadas. Seguidamente e para testar o modelo de investigação, recorreu-se à análise de regressão simples e múltipla testando efeitos principais e de moderação do Mobbing e Estratégias de Coping sobre a Desesperança.

QUALIDADES MÉTRICAS

A análise das qualidades métricas de cada uma das escalas, iniciou-se com a realização da análise das componentes principais- (ACP). pelo método da “medida de adequação de amostragem de *Kaiser-Meyer-Olkin*”, baseada no critério de *Kaiser* ou seja com *eigenvalue* superior a 1. A extração de fatores foi realizada com rotação *varimax* de modo a adquirir uma estrutura fatorial na qual uma e apenas uma das variáveis originais esteja fortemente associada com um único fator e pouco associada com os outros fatores. Posteriormente foi realizado o alfa de Cronbach a fim de avaliar a consistência interna de cada dimensão das escalas bem como explorada a sua sensibilidade.

DESESPERANÇA

Os resultados da ACP indicam que o KMO apresenta um valor de 0,680 que pode ser considerado Médio. Foram inicialmente extraídos 7 fatores com valor próprio superior a 1 com uma percentagem de variância explicada de 63,82%. No entanto, visto que uma das dimensões era apenas constituída pelo item 8, optou-se por retirar esse item e fazer nova análise. Na segunda

análise o KMO apresenta um valor de 0,698 e foram então extraídos 6 fatores com uma percentagem de variância explicada de 60,49%. A tabela 1 sintetiza os resultados desta análise.

Tal como é possível observar através da tabela 1, todos os itens têm um peso fatorial acima de 0,5 e o Alfa de Cronbach das 3 primeiras dimensões indica uma elevada consistência interna. As dimensões 4, 5 e 6 apresentam um valor de Alfa inaceitável logo não vão ser tidas em conta nas posteriores análises. Eliminados os itens necessários e ficando com os três fatores, procedeu-se a uma análise semântica, na qual se nomearam os três fatores de acordo com a designação atribuída através da literatura, nomeadamente Fator 1 “Futuro”, fator 2 “Insegurança” e por último fator 3 “Pessimismo”.

Tabela 1 – Síntese dos resultados da ACP e Alfa de Cronbach da escala de Desesperança

	Componente					
	Futuro	Insegurança	Pessimismo	Esperança	Desistência	Ambição
Antevejo futuro com esperança e entusiasmo				,715		
Posso desistir não nada que possa fazer coisas melhores					,534	
Coisas correm mal ajuda saber não ficam para sempre					-,754	
Não consigo imaginar vida daqui 10 anos					,699	
Tenho tempo realizar que quero fazer		-,593				
Futuro ter sucesso preocupa mais	,674					
Futuro parece-me negro	-,506					
Não tenho oportunidades não razão conseguir futuro	-,531					
Experiências passadas preparam bem futuro	,821					
Consigo ver futuro desagradável em vez agradável		,697				
Não espero ter realmente quero			,718			
Penso futuro espero vir ser mais feliz sou agora						-,568
Coisas não resultam maneira que quero			,704			
Eu tenho grande fé no futuro			-,594			
Muito improvável que venha obter uma verdadeira satisfação						,792
Futuro parece-me vago e incerto		,589				

Posso contar com mais bons momentos do que maus momentos							
Tentar qualquer coisa que queira não vou conseguir ter							
Alfa de Cronbach	,698	,600	,702	,561	,564	,293	

SEGURANÇA PSICOLÓGICA

Os resultados da ACP indicam que o KMO apresenta um valor de 0,70 que pode ser considerado Alto. Foram inicialmente extraídos 2 fatores com valor próprio superior a 1 com uma percentagem de variância explicada de 48,88%. No entanto, visto que apenas o item 6 tinha um peso fatorial abaixo de 0,5 optou-se por retirar esse item e fazer nova análise. Nesta segunda análise o KMO apresentou um valor de 0,71 e foram então extraídos 2 fatores com uma percentagem de variância explicada de 53,79%. Os dados encontram-se resumidos na tabela 2.

Tal como é possível observar através da tabela 2, todos os itens têm um peso fatorial acima de 0,5 e o Alfa de Cronbach na primeira dimensão indica uma consistência interna aceitável. A dimensão 2 apresenta um valor de Alfa inaceitável, sendo por isso eliminada nas subseqüentes análises. Eliminados os itens necessários e ficando com um fator, procedeu-se então à análise semântica, na qual se nomeou o fator de acordo com a designação atribuída através da literatura, nomeadamente Factor 1 “Segurança Psicológica”.

Tabela 2 – Síntese dos resultados da ACP e Alfa de Cronbach da escala de Segurança Psicológica

Itens	Componente	
	Equipa	Rejeição
Se Cometo um erro na minha equipa é tido contra si		,748
Os membros da minha equipa discutem, são capazes de discutirem problemas e assuntos difíceis	,715	
Os membros da minha equipa por vezes rejeitam outros por serem diferentes		,802
É seguro correr riscos na minha equipa	,671	
É difícil pedir ajuda a outros membros da minha equipa	,563	
No trabalho com a equipa as minhas competências e esforços são valorizados	,676	
Alfa de Cronbach	0,611	0,459

MOBBING

Os resultados da ACP indicam que o KMO apresenta um valor de 0,843 que pode ser considerado Elevado (Maroco, 2010). Foram inicialmente extraídos 4 fatores com valor próprio superior a 1 com uma percentagem de variância explicada de 58,54 %. No entanto, visto que alguns itens tinham um peso factorial abaixo de 0,5 optou-se por retirar esses itens e fazer nova análise. Na segunda ACP, o KMO apresentou um valor de 0,79 e foram então extraídos 3 fatores com uma percentagem de variância explicada de 62,4%. Os dados encontram-se resumidos na tabela 3.

Tal como é possível observar através da tabela 3, todos os itens têm um peso factorial acima de 0,5 e o Alfa de Cronbach nas três dimensões indica uma elevada consistência interna à exceção da 3ª dimensão cujo valor do alfa é aceitável. Eliminados os itens necessários e ficando com os Três fatores, procedeu-se a uma análise semântica, na qual se nomearam os três fatores de acordo com a designação atribuída através da literatura, nomeadamente Fator 1 “ Invasão de Privacidade”, fator 2 “ Hostilidade” e por último fator 3 “Comportamentos de exclusão”.

Tabela 3 – Síntese da ACP e Alfa de Cronbach da escala de Mobbing

Itens	Componente		
	Invasão de Privacidade	Hostilidade	Comportamentos de Exclusão
Falaram sobre si nas costas	,716		
Foram lentos a tratar de assuntos com os quais estava preocupado		,810	
Levaram material da sua secretária sem o devolver mais tarde	,718		
Abriam as gavetas da sua secretária sem autorização prévia	,809		
Demoraram tempo a responder às suas mensagens, e-mail sem razão aparente		,773	
Reviraram-lhe os olhos		,606	
Levaram itens da sua secretária sem a sua autorização	,645		
Discutiram publicamente a sua informação pessoal			,714
Fizeram comentários maldosos a seu respeito			,676
Utilizaram um tom de voz inapropriado quando falaram consigo			,736
Evitaram consultá-lo quando o deveriam ter feito		,575	
Alfa de Cronbach	0,791	0,760	0,639

ESTRATÉGIAS DE COPING

Os resultados da ACP indicam que o KMO apresenta um valor de 0,69 que pode ser considerado médio (Maroco, 2010). Foram inicialmente extraídos 11 fatores com valor próprio superior a 1 com uma percentagem de variância explicada de 68,69 %. No entanto, visto que alguns itens tinham um peso fatorial abaixo de 0,5 optou-se por retirar esses itens e fazer nova análise. Nesta segunda ACP o KMO apresenta um valor de 0,615 e foram então extraídos 5 fatores com uma percentagem de variância explicada de 71,89 %. Os dados encontram-se resumidos na tabela 4.

Tal como é possível observar através da tabela 4, todos os itens têm um peso fatorial acima de 0,5 e o Alfa de Cronbach nas dimensões 1, 2, indica uma elevada consistência interna. As dimensões 3,4 e 5 apresentam um valor de Alfa inaceitável logo não vão ser tidas em conta nas posteriores análises. Eliminados os itens necessários e ficando com os dois fatores, procedeu-se a uma análise semântica, na qual se nomearam os dois fatores de acordo com a designação atribuída através da literatura, nomeadamente Fator 1 “Controlo” e fator 2 “Suporte”.

Tabela 4 – Síntese da ACP e Alfa de Cronbach da escala das Estratégias de Coping

Itens	Componente				
	Controlo	Suporte	Dedicação	Gestão de Sintomas	Evitamento
Reunir-me com o meu supervisor para discutir o problema				,789	
Dizer a mim próprio que o tempo resolve situações como estas					,735
Tentar manter-me longe deste tipo situações					,838
Pensar em mim próprio como vencedor – Como alguém que encontra sempre solução	,862				
Antecipar as consequências negativas	,737				
Dizer a mim próprio que posso resolver esta situação de forma positiva	,764				
Dedicar mais tempo e energia a fazer o meu trabalho			,816		
Decidir o que penso que deve ser feito e explica-lo às pessoas				,721	
Dedicar-me ao trabalho trabalhando mais horas			,798		
Falar com alguém para saber mais sobre a situação		,862			
Falar com alguém que pudesse fazer algo em concreto sobre o problema		,872			
Alfa de Cronbach	0,740	0,736	0,552	0,421	0,439

ESTUDO DO MODELO DE INVESTIGAÇÃO

ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Posteriormente e depois de analisadas as Qualidades Métricas procedeu-se à análise da Estatística Descritiva geral das escalas (Anexo D). A tabela 5 resume os dados obtidos.

Tabela 5 – Estatística Descritiva Geral das Escalas

		N	Min	Max	M	DP
Desesperança	Futuro	104	,00	1,00	,29	,33
	Insegurança	104	,00	1,00	,36	,32
	Pessimismo	104	,00	1,00	,32	,37
Segurança Psicológica	Segurança Psicológica	104	1,75	4,75	3,30	,70
	Invasão de Privacidade	104	1,00	4,25	1,85	,71
Mobbing	Hostilidade	104	1,00	4,50	2,09	,79
	Exclusão	104	1,00	4,33	1,73	,68
Coping	Controlo	104	1,67	5,00	3,27	,94
	Suporte	104	1,00	5,00	2,93	,96

Tal como se pode observar através da tabela 5, esta análise permite perceber as tendências de resposta dadas pelos 104 participantes nos diversos constructos estudados. Quando se analisam as dimensões da escala da Desesperança é possível constatar que a média se aproxima dos valores mínimos da escala (i.e. valor mínimo zero) o que significa uma frequência muito baixa de resposta/nível de desesperança baixo. Por seu lado a média de resposta da Segurança Psicológica, posiciona-se próxima do ponto médio da escala mas regista-se uma grande diversidade de resposta, ou seja, existe uma tendência para o positivo, isto é, a segurança psicológica aumenta. Na escala do Mobbing é possível verificar que a média se aproxima dos valores mínimos da escala (i.e. valor mínimo 1), ou seja, poucos eventos de Mobbing. Por fim, quanto às Estratégias de Coping é possível constatar que a média das escalas encontra-se acima do ponto médio (i.e. valor médio de três) ou seja, permitindo antever que a capacitação dos indivíduos para lidar com situações de stress poderá ajudar no papel importante na gestão deste tipo de fenómenos.

CORRELAÇÕES

Tendo como objetivo efectuar um primeiro diagnóstico das relações entre as diferentes variáveis e considerando a sua multidimensionalidade procedeu-se ao cálculo da matriz de correlações. Os valores de correlação obtidos apresentam-se na tabela 6.

Tabela 6 – Matriz de correlações entre as dimensões das escalas em estudo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Futuro (1)	1								
Insegurança (2)	,360**	1							
Pessimismo (3)	,390**	,295**	1						
Segurança Psicológica (4)	-,188	-,213*	-,280**	1					
Invasão de Privacidade (5)	,351**	,395**	,180	-,299**	1				
Hostilidade (6)	,370**	,244*	,185	-,343**	,566**	1			
Exclusão (7)	,258**	,427**	,187	-,324**	,496**	,501**	1		
Controlo (8)	-,151	-,359**	-,095	,074	-,030	-,072	-,122	1	
Suporte (9)	,019	-,121	,025	-,053	,106	-,011	,014	,280**	1

P<0,05 e ** P<0,01

Através da tabela 6 pode-se observar que as dimensões da variável Desesperança (i.e. Futuro, Insegurança e Pessimismo) apresentam correlações positivas e estatisticamente significativas com todas as dimensões do Mobbing. Assim, níveis de Mobbing mais elevados estão também associados a níveis de desesperança mais elevados.

Por seu lado, as estratégias de Coping caracterizam-se por uma ausência de relação com a desesperança, apenas o Controlo como estratégia de Coping está associado a menores níveis de insegurança, resultado semelhante ao encontrado para a segurança psicológica, i.e., maiores níveis de segurança psicológica estão associados menores níveis de insegurança. Por último constata-se a relação negativa entre as dimensões da escala de Mobbing (i.e. Invasão de privacidade, Hostilidade e Exclusão) e a segurança psicológica; uma maior frequência de experiências de Mobbing está associada a uma ausência de segurança psicológica.

Estes resultados são particularmente relevantes para o estudo do modelo de investigação dado que a segurança psicológica remete para o clima de grupo como potencial amortecedor dos

fenómenos de Mobbing e as estratégias de Coping para a capacitação individual para lidar com eventos desta natureza.

O EFEITO DO COPING SOBRE A RELAÇÃO ENTRE O MOBBING E A DESESPERANÇA

Face aos resultados da matriz de correlação para estudo do efeito de moderador seguiu-se o procedimento recomendado por Baron e Kenny no estudo e explicar o procedimento. (Baron & Kenny, 1986)

Tendo como principal objetivo perceber se existe algum efeito de Moderação do “Coping”(z) na relação entre o “Mobbing” (x) e a “Desesperança” (y), foram realizadas várias Regressões Lineares Múltiplas depois de verificados os seus pressupostos (Anexo F).

Desta forma, primeiro foram centradas (diferença entre a variável e a sua média exata) as dimensões de Mobbing (x) e as dimensões de Coping (z). Posteriormente foram criados 18 produtos de Interação (xz) que consiste na multiplicação das dimensões do Mobbing com as dimensões do Coping (já centradas anteriormente). Só então é que se testa o modelo de regressão com a variável Mobbing (x), com a variável Coping (z) e com a interação (xz). A tabela 7 resume os modelos testados.

Tabela 7 – Modelos de Regressão Linear

Modelo	Preditora	Moderadora	Crítério	Modelo (p)	Efeito Principal da preditora (p)	Moderação (p)
1	Invasão de privacidade	Controlo	Futuro	<,001**	,007**	,092
2	Hostilidade			,001**	,118	,605
3	Exclusão			,030*	,966	,501
4	Invasão de privacidade	Suporte	Futuro	,003**	,040*	,300
5	Hostilidade			,001**	,667	,341
6	Exclusão			,043*	,829	,278
7	Invasão de privacidade	Controlo	Insegurança	<,001**	,001**	,024*
8	Hostilidade			<,001**	,007**	,031*
9	Exclusão			<,001**	,053	,460
10	Invasão de privacidade	Suporte	Insegurança	<,001**	,037*	,406

11	Hostilidade			,049*	,203	,640
12	Exclusão			<,001**	,159	,961
13	Invasão de privacidade			,117	,075	,187
14	Hostilidade	Controlo	Pessimismo	,033*	,011*	,034*
15	Exclusão			,234	,899	,704
16	Invasão de privacidade			,264	,193	,413
17	Hostilidade	Suporte	Pessimismo	,193	,104	,286
18	Exclusão			,288	,820	,712

* $p < 0,05$ e ** $p < 0,01$

Tal como se pode observar através da tabela 7, os modelos de regressão linear cuja variável dependente (Critério) é o Futuro, são todos significativos ($p < 0,05$). No entanto apenas no primeiro modelo e no 4º existe um efeito principal significativo por parte da dimensão Invasão de privacidade sobre a dimensão Futuro. Não existe efeito de moderação em nenhum destes três modelos de regressão.

Os modelos de regressão linear cuja variável dependente (Critério) é a Insegurança, são todos significativos ($p < 0,05$). No entanto apenas no modelo 7, 8 e 10 existe um efeito principal significativo por parte do Mobbing sobre a Insegurança. Foi também encontrado, no 1º modelo, um efeito significativo (moderação) por parte do Controlo na relação entre a primeira dimensão do Mobbing a Invasão de privacidade e a segunda dimensão da Desesperança a Insegurança ($t = -2,288$; $p = 0,024$), sendo que o valor do Beta é negativo (-0,653) podemos concluir que a Desesperança diminui. Foi ainda encontrado um efeito significativo (moderação) por parte do Controlo na relação entre a segunda dimensão do Mobbing a Hostilidade e a segunda dimensão da Desesperança a Insegurança ($t = -2,183$; $p = 0,031$), sendo que o valor do Beta é negativo (-0,704) podemos concluir que a Desesperança diminui. Os restantes modelos não apresentam efeito de moderação significativo.

Quanto aos modelos de regressão linear cuja variável dependente (Critério) é o Pessimismo, apenas o 14º é significativo ($p < 0,05$). Neste modelo encontrou-se um efeito principal significativo por parte da Hostilidade sobre o Pessimismo. Foi ainda encontrado um efeito significativo de Moderação por parte do Controlo na relação entre a segunda dimensão do Mobbing a Hostilidade, e a terceira dimensão da Desesperança o Pessimismo ($t = -2,154$; $p = 0,034$), sendo que o valor do Beta é negativo (-0,750) podemos concluir que a Desesperança diminui.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Antes dos testes de hipóteses foram estudadas as qualidades métricas das quatro escalas utilizadas nesta investigação (Desesperança, Segurança Psicológica, Mobbing e Estratégias de coping). Quanto à escala da Desesperança, apresenta uma estrutura fatorial, composta por 6 fatores que correspondem a três dimensões: ao fator 1 corresponde a dimensão Futuro, ao fator dois corresponde a dimensão Insegurança e por último ao fator três corresponde a dimensão Pessimismo. Tanto a escala como as suas dimensões apresentam uma consistência adequada, uma vez que os *Alfas* de *Cronbach* das dimensões variam entre .60 e .70.

A escala da Segurança Psicológica, apresenta uma estrutura fatorial composta por dois fatores correspondentes a uma dimensão intitulada de Equipa. Tanto a escala como as suas dimensões apresentam um *alfa* de *Cronbach* aceitável sendo acima 0,60.

Quanto à escala de Mobbing, esta mostra uma estrutura fatorial formada por quatro fatores que correspondem a três dimensões: Fator um “Invasão de Privacidade”, fator dois “Hostilidade” e por último fator três “Comportamentos de exclusão”. Os *Alfas* de *Cronbach* das dimensões variam entre .60 e .79.

Por último quanto à escala das Estratégias de Coping, apresenta uma estrutura fatorial formada por cinco fatores correspondentes a duas dimensões: Fator um “Controlo” e fator dois “Suporte”. Os *Alfas* de *Cronbach* das dimensões é de .74.

Como foi referido ao longo do trabalho, o objetivo desta investigação era estudar se as estratégias de Coping tinham um efeito de moderação na relação entre o Mobbing e a Desesperança, e esta relação não se verificou.

De acordo com os resultados apresentados, o modelo em estudo não é significativo, ou seja, as Estratégias de Coping não tem um efeito moderador na relação entre o Mobbing e a Desesperança. Contudo, uma análise mais pormenorizada verificaram-se alguns efeitos significativos entre algumas dimensões de cada escala. Deste modo é importante reter que a relação mais presente é entre as Estratégias de Coping e a Desesperança.

A dimensão Controlo da Escala Estratégias de Coping teve um efeito significativo na relação entre a primeira dimensão do Mobbing Invasão de privacidade, e a segunda dimensão da desesperança a Insegurança. Ou seja, podemos concluir que a Desesperança diminui quando a dimensão controlo está presente.

Ainda na dimensão Controlo, verificou-se um efeito significativo na relação entre a primeira dimensão do Mobbing a Invasão de privacidade, e a segunda dimensão da desesperança a Insegurança. Conclui-se assim então, que a desesperança diminui.

Por último, a dimensão Controlo teve ainda um efeito significativo na relação entre a segunda dimensão do Mobbing, a invasão de privacidade, e na terceira dimensão da Desesperança, o pessimismo. Concluindo assim que percepções de maior controlo estão associadas a uma menor frequência de comportamentos de invasão de privacidade e sentimentos de desesperança.

As estratégias de Coping são uma variável que desempenha um papel significativo na adaptação de uma pessoa às exigências internas e externas em situações avaliadas como stressantes (Lazarus & Folkman, 1984). Assim pode-se afirmar que quando o individuo tem Estratégias de Coping eficazes tende a avaliar as situações como menos stressantes e ameaçadoras. Tal interpretação poderá explicar uma diminuição de sentimentos de Desesperança: níveis mais elevados de Estratégias de Coping significam, que o individuo está mais bem habilitado a lidar com situações de stress, reportando, desta forma, menos sintomas de Desesperança.

Mais do que avaliar as consequências do Mobbing como presentes ou ausentes, seria importante que estudos futuros possam avaliar o seu nível e valor cumulativo. Se o Mobbing for considerado como um stressor de trabalho tal como proposto pela European Foundation for Working Conditions. Assim, as várias repercussões podem ser analisadas sendo que quando se fala de stressores poderão surgir de intensidade crescente como é o caso do Stress e do Burnout.

A aplicação deste raciocínio ao estudo da Desesperança, destaca a necessidade de serem utilizados instrumentos distintos que permitam antecipar o desenvolvimento de consequências mais intensas em resposta aos stressores podendo as respostas variar de *engagement* e satisfação reduzidos, sintomas depressivos agudos e crónicos e, por último a Desesperança. Face à identificação de níveis de *engagement* reduzidos ou sintomas depressivos as organizações poderão desenvolver intervenções ou encaminhar os seus colaboradores para pontos de apoio e suporte ainda antes da sua escalada. De acordo com Paul Hemp (2004), Presentismo refere-se à presença das pessoas no local de trabalho mas com reduzida produtividade devido a problemas físicos e/ou psicológicos, que inibem os trabalhadores de tirarem o seu melhor rendimento. Deste modo, a criação de programas de apoio/suporte em situações consideradas stressantes e desagradáveis, iriam de alguma forma diminuir este presentismo e o medo por parte dos trabalhadores voltarem ao trabalho depois de terem sido vítimas de situações vexatórias.

Em contexto de trabalho tem que se fazer a distinção entre as pessoas que estão a trabalhar e as pessoas que estão de licença médica uma coisa é trabalhar com a população clínica e ter um diagnóstico de que a pessoa está deprimida e o diagnóstico inclui várias coisas nomeadamente toda a parte qualitativa de acompanhamento da pessoas e depois utilizar uma ou mais escalas para confirmar se a pessoa esta ou não deprimida.

Limitações e Implicações

Relativamente às limitações decorrentes nesta investigação prende-se com o facto de grande parte da bibliografia disponível e consultada relativa ao Mobbing ainda não existe um número significativo para poder consultar, pois este caracteriza-se por ser um fenómeno recentemente falado e abordado em Portugal.

Outra limitação prende-se com a dimensão da amostra, uma vez que esta foi composta por 104 participantes, o que pode também condicionar os próprios resultados, sendo que com um número de participantes superior, a diversidade da amostra e de respostas seria maior. Desta forma, sugere-se em estudos futuros, uma amostra de maior dimensão, tornando os resultados mais consistentes e representativos. Ainda no que diz respeito ao processo de recolha de dados, é importante salientar que o questionário é bastante extenso, sendo que alguns dos participantes, que não foram tidos em conta no presente no estudo, não concluíram o questionário na sua totalidade.

Um aspeto que poderia e deveria ser considerado também em estudos futuros apesar de se reconhecer a dificuldade na obtenção desta informação pela problemática em si, tem a ver com a possibilidade de se conseguir, na recolha de dados, informação sobre se em algum período laboral a população activa, objecto de estudo, terá estado em período de baixa psicológica justificada ou não, por patologia depressiva.

Em relação aos instrumentos utilizados, destaca-se a escala da Desesperança de Beck (Beck, et al., 1974) apenas se encontra traduzida para português e não existe uma aferição para esta população disponível na literatura. Os resultados obtidos nomeadamente no que diz respeito às qualidades métricas desta escala, destacam a necessidade de mais estudos sobre o próprio instrumento.

Uma questão relevante a considerar na escolha de instrumentos em estudos futuros diz respeito ao contexto para o qual estes foram concebidos. Desenvolver um instrumento para que

possa ser utilizado em contexto clínico é diferente do estudo ou diagnóstico do comportamento organizacional e contexto laboral.

A proximidade ou distanciamento entre colaboradores e respectivas chefias pode dificultar a partilha de sintomas devido ao estigma e à crítica social relativamente à doença mental e às perturbações psicológicas; Por oposição à “doença física”, as questões do foro psicológico continuam envoltas num preconceito com o qual não se está confortável seja a nível social seja a nível laboral.

Relativamente às Estratégias de Coping, como se verificou nos resultados do presente estudo, estas tem uma influência tanto no Mobbing como na Desesperança, não tendo sido verificado uma relação direta desta variável na relação entre o Mobbing e a Desesperança. Posta esta situação, sugere-se uma pesquisa mais abrangente ao nível das Estratégias de Coping de modo a perceber, se pessoas que sofrem deste tipo de abuso, necessitam de estratégias mais específicas associadas ao tipo de patologia causada por esta exposição permanente a estes atos abusivos.

Como conclusão poderá ser afirmado que, o mundo do trabalho mudou, o Mobbing começou a estar mais presente e de certa forma a ter consequências mais problemáticas a nível psicológico do trabalhador, desta forma torna-se importante as empresas criarem estratégias e programas que ajudem na prevenção destes acontecimentos e por consequência diminuição dos sintomas da desesperança.

REFERÊNCIAS

- Almeida, H. (2013). A longitudinal study about Stress, Burnout and Coping. *HRMARS: International Journal of Human Resource Studies*, 3(2), 109-125.
- Anunciação, C. (2010). *Coping e stress traumático em combatentes*. Lisboa, Liga dos Combatentes.
- Baron, R. & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* Copyright, *American Psychological Association*, 51 (6), 1173-1182.
- Beck, A., Weissman, A., Lester, D., & Trexler, L. (1974) The measurement of pessimismo: The Hopelessness Scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42(6), 861-865.
- Borges, A.I., Manso, D.S., Tome, G. & Matos, M.G. (2008). Ansiedade e coping em crianças e adolescentes: Diferenças relacionadas com a idade e género. *Análise Psicológica*, 26(4), 551-561.
- Bstieler, L. & Hemmert, M. (2010). Increasing learning and time efficiency in interorganizational new product development teams. *Journal of Product Innovation Management*, 27, 485-499.
- Carmeli, A., Brueller, D. & Dutton, J. E. (2009). Learning behaviors in the workplace: the role of high-quality interpersonal relationships and psychological safety. *Systems Research and Behavioral Science*, (26), 81-98.
- Carvalho, G. D. (2007). *Mobbing: Assédio moral em contexto de enfermagem: Estudo preliminar*. *Revista Investigação de Enfermagem*, Lisboa, 43-55.
- D'Oliveira (2013). Versão portuguesa da escala de Incivility de Martin e Hyde (2005) Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. Trabalho Não Publicado: Lisboa.
- Edmondson, A. (2002). *Managing the risk of learning: Psychological safety in work teams*. International Handbook of Organizational Teamwork, London: Blackwell.
- Evans-Lacko S, Knapp M (2014) Importance of Social and Cultural Factors for Attitudes, Disclosure and Time off Work for Depression: Findings from a Seven Country European Study on Depression in the Workplace. *Plos ONE* 9(3): e91053.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping pitfalls and promise. *Review Psychology*, 55(7), 45-74.
- Hell, D. (2009). *Depressão: Que sentido faz? uma abordagem integrativa*. Lisboa: Sete Caminhos.
- Hirigoyen, M. (1999). *Assédio, Coacção, Violência no Quotidiano*. Lisboa: Pergaminho.

- Hirigoyen, M. (2002). *O Assédio no Trabalho: Como distinguir a verdade*. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33 (4), 692-724.
- Latack, J. C. (1986). Coping with job stress: measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 377-385.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Behavioral Science Books.
- Lopes, A. A., Neto. (2005). Bullying: Comportamento agressivo entre estudantes. *Jornal de Pediatria*, 81(5), 164-172.
- Maroco, J. (2010). *Análise Estatística com o PASW Statistics*. Pêro Pinheiro: Report Number.
- Martins, M. J. D. (2005). O problema da violência escolar: Uma clarificação e diferenciação de vários conceitos relacionados. *Revista Portuguesa de Educação*, 18(1), 93-105.
- May, D. R., Gilson, R. L. & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (77), 11-37
- Pacheco, M. G. R. (2007). *O Assédio Moral no Trabalho: O elo mais fraco*. Coimbra: Edições Alameda.
- Piñuel Y Zabala, Iñaki (2003). *Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho*. São Paulo: Edições Loyola.
- Pocinho, M.; Capelo, M. R. (2009). Vulnerabilidade ao stress, estratégias de Coping e autoeficácia em professores portugueses. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, 35, 351-367.
- Ramos, S. I. V., & Carvalho, A. J. R. (2007). Nível de stress e estratégias de coping dos estudantes do 1º ano do ensino universitário de Coimbra. Retirado em 16 de Novembro de <http://www.psicologia.com.pt>.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Serra, A. V. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Instituto Piaget.
- Teixeira, José A. Carvalho (2010). *Introdução à Psicopatologia Geral*. 2. ed. Lisboa: Estudos 13.
- Vicente, A. (2008). *Trabalho ou na arena? Dimensionalidade do domínio agressão em contexto de trabalho*. Dissertação (Mestrado) - Curso de Psicologia Social e das Organizações, Ispa- Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.

Walumbwa, F. O. & Schaubroeck, J. (2009). Leader personality traits and employee voice behavior: mediating roles of ethical leadership and work group psychological safety. *Journal of Applied Psychology*, 94 (5), 1275-1286.

ANEXOS

ANEXO A - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Mobbing

Um dos muitos conceitos associados ao mobbing é o bullying, que compreende todas as atitudes agressivas, intencionais e repetidas, que ocorrem sem motivação evidente, adotadas por um ou mais indivíduos contra outro (s), causando dor e angústia, sendo executadas dentro de uma relação desigual de poder, pode ser consequente da diferença de idade, tamanho, desenvolvimento físico ou emocional.

Além deste conceito geral, os autores que trabalham no estudo deste fenómeno fazem referência à função do bullying para aquele que o pratica. Segundo Lopes Neto (2005), sua função é a afirmação da declaração de poder interpessoal por meio da agressão, o que vai ao encontro do que Martins (2005) defende, que autores do bullying agem com dois objetivos, primeiro demonstrar poder, e segundo para conseguir uma afiliação junto a outros colegas.

Alguns autores dissertam também a respeito das suas causas, que incluem, além de fatores econômicos, sociais e culturais, os relacionados ao temperamento do indivíduo, às influências familiares, de colegas, da escola e da comunidade (Lopes Neto, 2005).

O assédio moral no trabalho é um assunto pouco falado e algumas vezes ignorado em Portugal, por variadíssimas razões. No entanto é outro dos conceitos associados quando se fala de mobbing, e está presente no dia-a-dia profissional de muitos trabalhadores e organizações, directa ou indirectamente.

Não porque as práticas de assédio moral estejam generalizadas - afirmação para a qual não existe sustentação empírica - mas porque o desenvolvimento de ambientes de trabalho saudáveis e produtivos é vital para a competitividade das organizações e para a realização pessoal dos seus colaboradores a todos os níveis. A pressão competitiva, os prazos a cumprir, os objetivos a alcançar dentro da previsão orçamental, a redução de custos e o aumento da produtividade, a indefinição de procedimentos, as margens de lucro a garantir, a avalanche de solicitações diárias que requer atenção de forma continuada e divergente, são um risco permanente da ocorrência de stress profissional e da degeneração dos ambientes de trabalho e dos níveis de produtividade (Pacheco, 2007).

No entanto, no presente estudo, apenas será abordado o conceito mobbing, onde o autor, Pacheco (2007) “afirma que por assédio moral ou Mobbing referimo-nos, pois, àquelas situações vividas no trabalho em que um trabalhador, por exemplo, é vítima de tratos vexatórios, humilhantes por parte do empregador e/ou dos colegas de trabalho. Assim, não dirigem a palavra ao trabalhador, privam-no de qualquer ocupação ou colocam-no numa sala sem janelas e unicamente

com uma cadeira e uma secretária, durante um longo período de tempo”. Logo, por assédio no local de trabalho é preciso entender toda e qualquer conduta abusiva que se manifesta especialmente por comportamentos, palavras, actos, gestos que possam atingir a dignidade ou a integridade física ou psicológica de uma pessoa e pôr em perigo o emprego desta ou deteriorar o clima de trabalho (Hirigoyen, 1999).

Foi no princípio da década de 90 que o assédio no trabalho foi verdadeiramente identificado como um fenómeno que arruína o ambiente no trabalho, que diminui a produtividade, mas que favorece também o absentismo pelos desgastes psicológicos que traz consigo. Este fenómeno foi estudado fundamentalmente em países anglo-saxónicos nos países nórdicos, onde foi classificado como Mobbing.

O assédio nasce de uma forma insinuada e com uma certa naturalidade. Num primeiro momento, as pessoas atingidas não querem ofender-se e consideram sem importância a insinuação directa ou o escândalo do qual foram alvo. Depois, esses ataques multiplicam-se e a vítima é regularmente presa, atacada, submetida a manobras hostis e degradantes durante um longo período de tempo. De todas essas agressões, a pessoa não morre mas perde uma parte de si. Volta ao fim de cada dia, usada, humilhada, estragada. É-lhe difícil recompor-se.

Num grupo é normal que os conflitos se manifestem. Uma observação que fere num momento de mau humor ou de nervosismo não é relevante, principalmente se de seguida existe um pedido de desculpa. É a repetição das injúrias, das humilhações que constitui o fenómeno destruidor. Quando aparece o fenómeno assédio, é como uma máquina destruidora que se opõe a trabalhar, é inumano sem estados de alma e piedade. Os colegas que à volta observam muitas vezes estes acontecimentos, por cobardia, egoísmo ou medo preferem-se manter-se à distância.

Quando este tipo de interacção assimétrica e destruidora está presente, não fará mais do que aumentar se uma pessoa do exterior não intervir de forma energética. Contudo, num momento de crise, tem-se tendência para acentuar o registo em que se está: Uma empresa rígida torna-se ainda mais rígida, um empregado deprimido torna-se ainda mais deprimido, e um agressivo ainda mais agressivo. Acentua-se o que se é, logo uma situação de crise pode então estimular um indivíduo a dar o seu melhor. Uma sequência de comportamentos deliberados por parte do agressor destina-se a desencadear ansiedade na vítima, provocando nela uma atitude defensiva; após um certo tempo de evolução do conflito manifestam-se fenómenos de fobia recíproca, visão do perseguidor desencadeia na vítima sentimentos de medo, levando a vítima a desencadear comportamentos patológicos que servirão de alibis para justificar retroactivamente a agressão. Ela reage a maior parte das vezes de forma confusa, faça ela o que fizer tudo é voltado contra ela pelos perseguidores. Mesmo que o assédio seja horizontal, ou seja, um colega agride outro colega, a

hierarquia não intervém. Ela recusa ver ou deixa andar, não tendo por vezes consciência do problema senão quando a vítima reage de forma aparatosa com crises de choro, nervos ou quando mete baixa com demasiada frequência. A vítima não se sente defendida, nem apoiada pela organização, sentindo o desamparo por parte dos seus superiores (hierarquia).

Contrariamente ao que os agressores tentam fazer crer, as vítimas não são de início pessoas afetadas por uma qualquer patologia ou fracas, pelo contrário, muitas vezes o assédio acontece quando uma vítima reage ao autoritarismo de um chefe e recusa deixar-se subjugar. É a sua capacidade de resistir à autoridade apesar das pressões, que a marca como alvo.

O assédio tornou-se possível porque é precedido de uma desvalorização, que é aceite e depois caucionada pelo grupo, da vítima pelo perverso. Essa depreciação dá uma justificação a posteriori da crueldade exercida contra ela, e conduz a pensar que bem mereceu o que lhe aconteceu.

Um colega agride um colega

Os grupos tendem a nivelar os indivíduos e suportam mal a diferença (mulher num grupo de homens, homem num grupo de mulheres, homossexualidade, diferença racial, etc). Por vezes o assédio é suscitado por um sentimento de inveja em relação a alguém que possui alguma coisa que os outros não têm (beleza, juventude, riqueza), pode também ter origem nas inimizades pessoais, ou na competitividade, procurando um fazer-se melhor à custa do outro.

Os conflitos entre colegas são difíceis de gerir pelas empresas que se mostram incapazes. Sendo que o processo é reforçado pela incapacidade de gestão dos chefes subalternos. Com efeito, um grande número de responsáveis hierárquicos não são gestores. Esta incompetência é um factor agravante no aparecimento do assédio, pois quando os assediados são colegas a principal fonte de suporte deveria ser o responsável hierárquico ou o seu superior, se não existe um clima de confiança é impossível pedir ajuda.

Um subordinado agredido por um superior

Esta situação é muito frequente, num contexto em que se faz crer aos trabalhadores que eles devem estar prontos a tudo aceitar para manter um emprego. A empresa deixa um indivíduo dirigir os seus subordinados de maneira tirânica ou perversa, porque isso lhe convém ou não lhe parece importante, sendo as consequências duras para o empregado. Pode ser simplesmente abuso de poder, um superior faz valer a sua posição hierárquica de uma maneira excessiva e constrange os seus trabalhadores com medo de perder o controlo, ou então pode ser uma manobra perversa de um indivíduo para se elevar, tendo a necessidade de arrasar os outros.

Neste enquadramento, o presente estudo teve como objectivo identificar as estratégias de *coping* utilizadas pelas vítimas de assédio moral, no período em que estão sujeitas às agressões, e se a utilização ou não dessas estratégias conduzem à depressão.

Métodos de assédio moral no trabalho

Existem métodos distintos que o agressor utiliza de modo a humilhar e inferiorizar a vítima. Hirigoyen (2002) agrupou em quatro categorias os comportamentos hostis utilizados pelo agressor, particularmente:

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

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

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

- Interromper a vítima constantemente;

- Superiores hierárquicos ou colegas não dialogam com a vítima;
- Estabelecer com a vítima uma comunicação apenas por escrito;
- Evitar qualquer contacto com a vítima, mesmo a nível visual;
- Colocar a vítima separada dos colegas;
- Proibir os outros colegas de lhe falarem;
- Proibir que a vítima fale com os outros colegas.

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

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

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

Os diferentes tipos de assédio moral

O mobbing pode afectar qualquer dos níveis hierárquicos de uma organização. Inclusivamente, é a hierarquia a nível laboral que define o tipo de assédio moral ou mobbing. De acordo com Hirigoyen (2002), Piñuel (2003), Carvalho (2006) e Pacheco (2007), existem distintos tipos de assédio, o assédio horizontal, proveniente de colegas de trabalho que se encontram na mesma posição laboral, que pode ocorrer por problemas pessoais ou por existirem pessoas com comportamentos mais frágeis ou diferentes quer a nível físico ou psicológico; o assédio vertical descendente, que é proveniente de um nível superior hierárquico, ou então de empregador para empregado. Segundo Hirigoyen (2002) *“a experiência demonstra que o assédio moral que parta de um nível superior hierárquico tem efeitos muito mais graves para a saúde do que o assédio horizontal, uma vez que a vítima se sente ainda mais isolada e dificilmente descobre os recursos para resistir”*; o assédio misto, ocorre quando o assédio horizontal prolonga-se no tempo e assume-se também como assédio vertical descendente, na medida em que o empregador nada faz para resolver a situação. Desta forma torna-se cúmplice do agressor por omissão (Pacheco, 2007); e por último, o assédio ascendente, que ocorre quando um trabalhador pertence a um nível hierárquico superior, e é assediado por um subordinado.

Consequências

O mobbing no trabalho causa um enorme sofrimento nas pessoas que dele padecem e diminui a competitividade potencial das empresas. Segundo Piñuel (2001), a vítima de mobbing poderá entrar num período de deterioração e isolamento em que começam a suceder-se problemas de saúde procedentes da alteração do seu equilíbrio sócio-emotivo e psicofísico. Além disso, os sintomas mais frequentes estão relacionados com transtornos de sono, ansiedade, stress, hipervigilância, mudanças na personalidade, problemas no relacionamento conjugal e depressão.

Todos estes factores levam à perda do equilíbrio físico e emocional da vítima, o que por vezes, conduz a um estado de efemeridade, tendo de solicitar dispensa de serviço, na tentativa de repor o seu equilíbrio. No entanto, estas ausências por doença no local de trabalho são utilizadas pelo agressor de modo a promover, cada vez mais, uma imagem negativa da vítima. Na mesma linha de pensamento, o desfecho habitual desta situação consiste no despedimento voluntário ou forçado da vítima, ou ainda na transferência desta para outro departamento. Porém, às vezes, mesmo com o abandono do local de trabalho, o mobbing continua, pois alguns agressores, ainda, transmitem informações caluniosas desta pessoa aos futuros empregadores. A recuperação do mobbing costuma demorar anos e em alguns casos, a vítima chega não a recuperar a sua capacidade de trabalho.

Consequências ao nível da saúde do empregado

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

- 1) Efeitos cognitivos e hiper-reacção psíquica: esquecimento e perdas de memória, dificuldades de concentração, abatimento/ depressão, apatia/ falta de iniciativa, irritabilidade, inquietude/ nervosismo/agitação, agressividade/ ataques de raiva, sentimentos de insegurança e hipersensibilidade às demoras;
- 2) Sintomas Psicossomáticos de stress: pesadelos, dores de estômago e abdominais, diarreias/ problemas intestinais, vômitos, náuseas, falta de apetite, sensação de nó na garganta, choro e isolamento;
- 3) Sintomas de desajuste do sistema nervoso autónomo: dores no peito, sudorese, secura na boca, palpitações, sensação de falta de ar e hipertensão/ hipotensão;
- 4) Sintomas de desgaste físico provocado por um stress mantido durante muito tempo: dores nas costas, dorsais e lombares, dores cervicais e musculares;

- 5) Transtornos do sono: dificuldade para conciliar o sono, sono interrompido, despertar antecipado;
- 6) Cansaço e fraqueza: fadiga crónica, fraqueza nas pernas, debilidade, desmaios, tremores

ESTRATÉGIAS DE COPING

O estudo das estratégias de coping, tem sido vasto, sofrendo alterações na sua conceção teórica e metodológica ao longo do tempo. As primeiras definições baseiam-se no modelo da psicanálise em que, este era entendido como respostas a determinadas ameaças externas ou conflitos internos no indivíduo (Suls, David, & Harvey, 1996). Nesta perspectiva, e segundo a teoria freudiana, o conceito estaria relacionado com as disposições pessoais e características da personalidade, como estilos ou traços, sendo considerados estáveis. Mais tarde, ainda dentro da perspectiva do ego, foram feitas distinções entre os mecanismos de defesa e o coping, sendo os primeiros imálevéis e inadequados com origem inconsciente, e os últimos conscientes e flexíveis, com um propósito associado à realidade (Antoniazzi, Dell'Aglio, & Bandeira, 1998).

O interesse pelas diferentes formas de adaptação das pessoas a contextos diferentes, assim como os seus esforços para lidar com situações indutoras de stress, tem-se constituído como objeto de estudo por meio do constructo denominado coping. O termo coping pode ter o significado de lidar com, enfrentar, encarar, ultrapassar, fazer face, dar resposta a, reagir a ou adaptar-se a circunstâncias adversas. Muito embora não haja consenso sobre esse assunto, as diferentes estratégias de coping, identificadas pelos vários autores, acabam por ter o mesmo pano de fundo, reportando-se à dicotomia aproximação/afastamento.

O conceito de *coping* começou a ser estudado apenas em meados da década de 60, por Lazarus (Folkman & Moskowitz, 2004). O termo está associado às estratégias que são utilizadas pelo indivíduo para lidar com situações que induzem stress. O *coping* surge na vida do indivíduo quando o meio exige uma grande modificação no modo deste reagir ou se comportar, requerendo um novo comportamento, que é exigido por uma determinada situação (Anunciação, 2010). Os estudos sobre o *coping* estão associados a acontecimentos futuros, correspondem a estratégias flexíveis, conscientes e atentas à realidade que o envolve (Anunciação, 2010; Serra, 1999). O processo de *coping* é considerado como a chave para compreender o modo como o indivíduo responde e lida com situações que induzem stress no dia-a-dia (Borges, Manso, Tomé, & Matos, 2008). Se o indivíduo não tem disponíveis respostas automáticas para confrontar uma determinada situação, recorre a estratégias de *coping*, que estão relacionados com os esforços feitos para lidar com a situação de dano, ameaça ou desafio (Serra, 1999).

Lazarus e Folkman (1984) caracterizam o *coping* como “um conjunto de esforços cognitivos e comportamentais em constante mudança e desenvolvidos para lidar com exigências externas e/ou internas específicas que são avaliadas pelo indivíduo, como excedendo os seus recursos” (p.141).

Lazarus e Folkman (1984) referem uma dicotomia de aproximação/separação, suportando assim a existência de dois tipos de estratégias de *coping* : uma focada no problema (aproximação) e a outra focada nas emoções (separação). A estratégia focada no problema consiste numa tentativa de modificar a situação enquanto que a estratégia focada nas emoções consiste na regulação de emoções como uma tentativa de diminuir ou eliminar o *distress* emocional.

Latack em 1984 propõe três categorias de Coping, a primeira focada na situação de stress; segunda, a reavaliação, centrada nas cognições sobre a situação, e por fim a gestão de sintomas, focalizada nos sintomas de stress ou estados psicofisiológicos. É importante ressaltar que as duas primeiras categorias estão associadas a situações específicas sendo que a última é mais geral. Apesar de Latack (1986) propôr uma perspectiva ligeiramente diferente também refere as duas funções de resolução de problemas e regulação de emoções (Almeida, 2013).

A partir dos trabalhos de Lazarus e Folkman (1984) o *coping* foi reconhecido como um agente de transacção, entre o indivíduo, o meio e o contexto particular em que se encontra (Serra, 1999). Foi também, entendido como um dos mecanismos que normalmente o indivíduo utiliza para lidar com os agentes de stress (Ramos & Carvalho, 2007). Esses mecanismos são designados de estratégias de *coping* , podendo ser muito diversificadas (Serra, 1999).

Alguns autores (Gil-Monte e Peiró, 1997; Tamayo e Tróccoli, 2002) fazem referência à relação entre Burnout e Coping. Afirmam que o uso de estratégias de Coping de controlo, previnem o desenvolvimento do Burnout enquanto que a utilização de estratégias de evitamento ou centradas na emoção, facilitam o seu aparecimento. Já outros autores (Tamayo e Tróccoli, 2002; Cordes e Dougherty, 1993; Guimarães e Vasconcelos, 2004) acrescentaram a disponibilidade de recursos de Coping moderam a relação entre os stressores (e.g., Mobbing) e a exaustão emocional.

SEGURANÇA PSICOLÓGICA

Uma das condições básicas então para um ambiente de aprendizagem, de acordo com Edmondson (2002), é um ambiente de segurança psicológica. De acordo com a mesma autora, a segurança psicológica é definida como uma crença partilhada de que a equipa está “segura” para submeter-se a riscos interpessoais, isto é, colocar questões, admitir erros e partilhar qualquer tipo de insegurança. Este conceito representa um ambiente de confiança, em que os colaboradores estão à vontade para partilhar qualquer tipo de informação sem que isso possa trazer consequências para a sua autoestima e para a sua carreira (Kahn, 1990). Nestes ambientes, os colaboradores acreditam que

se cometerem um erro não serão penalizados nem colocados de parte num processo de tomada de decisão (May, Gilson & Harter, 2004).

Neste sentido, a segurança psicológica facilita o processo de aprendizagem porque faz com que os membros deixem de estar excessivamente preocupados com as reacções dos outros para se focalizarem em aspetos objetivos (Bstieler & Hemmert, 2010). De acordo com Schein (1985) a segurança psicológica ajuda as pessoas a superarem-se e a tornarem-se menos defensivas relativamente à aprendizagem. Isso acontece porque a segurança psicológica vai funcionar como um catalisador relacional (Carmeli, Brueller & Dutton (2009) e porque as pessoas não sentem que vão ser punidas por partilharem um erro, pelo que a informação a vir a ser transmitida será sempre útil para obter resultados mais eficazes (Walumbwa & Schaubroeck, 2009).

DESESPERANÇA

Stotland (1969, citado por Minkoff, Bergman, Beck e Beck, 1973) definiu desesperança como um sistema de esquemas cognitivos onde as expectativas negativas acerca do futuro são denominador. Até à data, a desesperança era vista como um conceito vago e impossível de ser estudado de forma sistemática. Para Stotland, um individuo que não tem esperança no futuro acredita que nada lhe irá correr bem, que nunca terá sucesso em nada que faça, que não conseguirá alcançar os seus objetivos e que o seu problema mais significativo nunca será resolvido.

Beck (1963, citado por Minkoff, Bergman, Beck e Beck, 1973), através da observação de 50 pacientes deprimidos que estava a acompanhar, constatou que os pensamentos acerca do suicídio surgiam quando os sujeitos percecionavam o seu problema ou situação desesperançada como insustentável e impossível de solucionar. Após algum tempo de estarem a ser acompanhados por Beck, estes pacientes já conseguiam percecionar a sua antiga falta de esperança como uma distorção cognitiva ou como premissas erróneas e irrealistas.

O conceito de desesperança criado por Beck (Beck, Steer, Kovacs & Garrison, 1985, cit in Cruz, 2006), constitui então uma ponte entre a depressão e a conduta suicida. De acordo com o estudo de Minkoff et al. (1973) acima referenciado, a depressão só é importante para a intenção suicida se existir também desesperança (cit in Saraiva, 1999).

Estes dados não causam estranheza, visto que já foram observados anteriormente em pesquisas como a de Beck e cols. (1997), que mostrou estar a desesperança relacionada à depressão,

No cenário de contexto de trabalho ambíguo, Dejours (2003) focaliza as suas atenções para o destino dado àqueles que estão dentro das empresas, cujo sofrimento se tornou socialmente marginalizado por conta da pressão – e do maior sofrimento – daqueles que estão fora, ou seja, do exército de desempregados, que nem sequer possuem os meios de sobrevivência. O autor

demonstra que o trabalhador sofre com seu destino nessa nova organização do trabalho, questionando como é que este não enlouquece, apesar das pressões cada vez maiores que nele enfrenta, de tal forma que a normalidade é que se torna enigmática.

Justamente para não enlouquecer, Mendes (2007a) explica que o indivíduo adota estratégias de defesa, que são as mediações ao sofrimento, como o cinismo, a dissimulação, a hiperatividade, a desesperança em ser reconhecido, o desprezo, os danos aos subordinados, a negação dos riscos inerentes ao trabalho, a comunicação distorcida, entre outras. O problema é que essas mediações, quando insuficientes, podem resultar nas mais variadas patologias físicas e psicológicas, como ansiedade, insónias e depressão

A desesperança caracteriza-se por pensamentos Auto derrotistas e uma visão pessimista e negativa diante do futuro, e está fortemente relacionada à depressão (Beck, Rush, Shaw & Emery, 1997). Indivíduos com transtornos depressivos tendem a avaliar negativamente a si mesmos, o mundo e o futuro. Pode-se dizer que a desesperança está relacionada ao sentimento de fracasso

A desesperança inclui não só o estado de desespero a si subjacente, mas também o pessimismo, como traço de personalidade (Cruz, 2006). Neste sentido, a pessoa que tem um nível elevado de desesperança, tende a perceber-se como impotente, sem conseguir encontrar uma solução futura para a resolução dos seus problemas, o que conduz muitas vezes a encarar o suicídio como a única saída. Diversas investigações demonstram que os sujeitos com elevados níveis de desesperança apresentam uma probabilidade significativamente maior de realizarem suicídio, futuramente (Beck, Brown, Berquik, Stewart & Steer, 1990; Beck, Steer & Newman, 1993; Niméus, Träskman-Bendz & Alsén, 1997, cit in Cruz, 2006).

A conjunção entre desesperança e a ausência de perspectivas futuras, é encarada como o principal factor na perda de um sentido para a vida, assim como o desejo de continuar a viver (Yufit, 1977, cit in Saraiva, 1999). A desesperança é ainda encarada como um factor mediador entre a depressão e a conduta suicida, uma vez que ao projectar o estado deprimido no futuro, o sujeito perpetua este seu estado no tempo, não só a nível de existência como também de intensidade (Cruz, 2006). Neste sentido, a desesperança parece estar intimamente relacionada com a ideação suicida, constituindo-se como um provável índice de intenção suicida mesmo que a depressão esteja controlada (Beck et al, 1985, cit in Saraiva, 1999)

Havendo uma ligação entre a variável desesperança e ideação suicida, neste estudo apenas a variável desesperança irá ser estuda.

ANEXO B- CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Tabela 1- Análise descritiva da variável sexo

		Sexo			
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	66	63,5	63,5	63,5
	Masculino	38	36,5	36,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Tabela 2- Análise descritiva da variável idade

Estatísticas descritivas					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	104	19	58	30,54	9,423
N válido (de lista)	104				

Tabela 3- Análise descritiva da variável Habilitações literárias

		Habilitações Literárias			
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	9º ano	2	1,9	1,9	1,9
	Ensino Secundário	28	26,9	26,9	28,8
	Licenciatura	53	51,0	51,0	79,8
	Mestrado	17	16,3	16,3	96,2
	Pós-Graduação	3	2,9	2,9	99,0
	Doutoramento	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Tabela 3- Análise descritiva da variável tipo de contrato

		Tipo_Contrato			
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Permanente	39	37,5	37,5	37,5
	Temporário	65	62,5	62,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Tabela 5- Análise descritiva da variável

Estatísticas descritivas					
	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Quanto_Tempo_Trabalha_Empresa	104	,10	30,00	4,1933	6,26340
Quanto_Tempo_Executa_Funções	104	,10	30,00	4,5298	5,97844
N válido (de lista)	104				

ANEXO C – QUALIDADES MÉTRICAS DA ESCALA DESESPERANÇA

Desesperança

Validade - AFE

Tabela 6 – Teste KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,680
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	534,553
	Df	190
	Sig.	,000

Tabela 7 – Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,584	22,922	22,922	4,584	22,922	22,922	2,216	11,079	11,079
2	1,751	8,755	31,677	1,751	8,755	31,677	2,010	10,052	21,131

3	1,465	7,325	39,002	1,465	7,325	39,002	1,957	9,786	30,917
4	1,375	6,876	45,878	1,375	6,876	45,878	1,804	9,018	39,935
5	1,354	6,768	52,646	1,354	6,768	52,646	1,801	9,005	48,939
6	1,179	5,897	58,543	1,179	5,897	58,543	1,628	8,138	57,077
7	1,055	5,274	63,817	1,055	5,274	63,817	1,348	6,740	63,817
8	,984	4,922	68,739						
9	,869	4,343	73,083						
10	,827	4,137	77,220						
11	,729	3,646	80,867						
12	,676	3,381	84,248						
13	,565	2,827	87,075						
14	,536	2,682	89,757						
15	,450	2,252	92,009						
16	,440	2,202	94,210						
17	,382	1,912	96,122						
18	,298	1,491	97,614						
19	,248	1,239	98,852						
20	,230	1,148	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 8- Matriz de componente rotativa

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
item1_Antevejo_futuro_esperança_entusiasmo				,695			
item2_Posso_desistir_não_nada_que_possa_fazer_coisas_melhores					,576		
item3_Coisas_correm_mal_ajuda_saber_não_ficam_para_sempre					-,760		
item4_Não_consigo_imaginar_vida_daqui_10_anos					,699		

item5_Tenho_tempo_realizar_que_quero_fazer			-			
			,64			
			5			
item6_Futuro_ter_sucesso_preocupa_mais	-					
	,64					
	3					
item7_Futuro_parece_negro						
item8_Sou_sortido_espero_mais_coisas_boas_vida_média_pessoas						,84
						0
item9_Não_tenho_opurtunidades_não_razão_conseguir_futuro	,55					
	3					
item10_Experiências_passadas_preparam_bem_futuro	-					
	,82					
	6					
item11_Consigo_ver_futuro_desagradável_em_vez_agradável			,61			
			0			
item12_Não_espero_ter_realmente_quero	,60					
	0					
item13_Penso_futuro_espero_vir_ser_mais_feliz_sou_agora						-
						,62
						6
item14_Coisas_não_resultam_maneira_que_quero	,78					
	2					
item15_Tenho_fé_futuro	-					
	,69					
	4					
item16_Nunca_tenho_quero_tolice_querer_alguma_coisa						
item17_Muito_improvável_venha_obter_Verdadeira_satisfação						,73
						7
item18_Futuro_parece_vago_incerto			,63			
			7			
item19_contar_mais_bons_momentos_do_que_maus_momentos				,76		
				7		
item20_tentar_qualquer_coisa_que_queira_não_vou_conseguir_ter						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.

a. Rotação convergida em 21 iterações.

Depois de retirado o item 8

Tabela 9- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,698
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	513,078
	Df	171
	Sig.	,000

Tabela 10- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,577	24,089	24,089	4,577	24,089	24,089	2,185	11,499	11,499
2	1,744	9,178	33,267	1,744	9,178	33,267	2,045	10,761	22,260
3	1,425	7,499	40,766	1,425	7,499	40,766	1,976	10,399	32,659
4	1,354	7,126	47,892	1,354	7,126	47,892	1,875	9,871	42,530
5	1,238	6,517	54,409	1,238	6,517	54,409	1,795	9,446	51,976
6	1,155	6,081	60,489	1,155	6,081	60,489	1,618	8,513	60,489
7	,985	5,183	65,673						
8	,923	4,858	70,531						
9	,866	4,557	75,087						
10	,814	4,286	79,373						
11	,678	3,568	82,941						
12	,609	3,205	86,146						
13	,541	2,847	88,993						

14	,451	2,373	91,366					
15	,442	2,324	93,690					
16	,385	2,025	95,715					
17	,305	1,605	97,320					
18	,279	1,467	98,787					
19	,231	1,213	100,000					

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 11- Matriz de componente rotativa^a

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
item1_Antevejo_futuro _esperança_entusiasmo				,715		
item2_Posso_desistir_n ão_nada_que_possa_faz er_coisas_melhores					,534	
item3_Coisas_correm_ mal_ajuda_saber_não_fi cam_para_sempre					-,754	
item4_Não_consigo_im aginar_vida_daqui_10_a nos					,699	
item5_Tenho_tempo_re alizar_que_quero_fazer		-,593				
item6_Futuro_ter_suces so_preocupa_mais	,674					
item7_Futuro_pareceme _negro	-,506					
item9_Não_tenho_opur tunidades_não_razão_ conseguir_futuro	-,531					
item10_Experiências_pa ssadas_preparam_bem_ futuro	,821					
item11_Consigo_ver_fu turo_desagradável_em_ vez_agradável		,697				
item12_Não_espero_ter _realmente_quero			,718			

Tabela 12- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item6_Futuro_ter_suceso_preocupa_mais	,86	1,096	,435	,664
item7_Futuro_parece_me_negro	,87	1,088	,452	,652
item9_Não_tenho_opportunidades_não_razão_conseguir_futuro	,80	,998	,514	,614
item10_Experiências_passadas_preparam_bem_futuro	,91	1,070	,534	,605

Tabela 13- Alfa de Cronbach dimensão Insegurança

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,600	4

Tabela 14- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item5_Tenho_tempo_realizar_que_quero_fazer	,99	1,116	,266	,618
item11_Consigo_ver_futuro_desagradável_em_vez_agradável	1,14	,979	,502	,435
item18_Futuro_parece_vago_incerto	1,02	1,068	,325	,573

item20_tentar_qualquer _coisa_que_queira_não _vou_conseguir_ter	1,17	1,038	,452	,477
---	------	-------	------	------

Tabela 15- Alfa de Cronbach dimensão Pessimismo

**Estatísticas de
confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,702	3

Tabela 16- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item12_Não_espero_ter _realmente_quero	,68	,685	,452	,690
item14_Coisas_não_res ultam_maneira_que_que ro	,58	,596	,521	,609
item15_Tenho_fé_futur o	,68	,607	,589	,523

Tabela 17- Alfa de Cronbach dimensão Esperança

**Estatísticas de
confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,561	2

Tabela 18- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item1_Antevejo_futuro _esperança_entusiasmo	,70	,211	,391	.
item19_contar_mais_bo ns_momentos_do_que_ maus_momentos	,77	,179	,391	.

Tabela 20- Alfa de Cronbach dimensão Desistência

**Estatísticas de
confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,564	3

Tabela 21- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item2_Posso_desistir_n ão_nada_que_possa_faz er_coisas_melhores	,80	,551	,367	,474
item3_Coisas_correm_ mal_ajuda_saber_não_fi cam_para_sempre	,82	,520	,459	,342
item4_Não_consigo_im aginar_vida_daqui_10_a nos	,46	,503	,312	,576

Tabela 22- Alfa de Cronbach dimensão Ambição

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,293	2

Tabela 23- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item13_Penso_futuro_e_spero_vir_ser_mais_feliz_sou_agora	,63	,237	,172	.
item17_Muito_improvável_venha_obter_Verdadeira_satisfação	,69	,215	,172	.

ANEXO D – QUALIDADES MÉTRICAS DA ESCALA SEGURANÇA PSICOLÓGICA

Tabela 24- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,701
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	88,560
	df	21
	Sig.	,000

Tabela 25 - Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	2,351	33,582	33,582	2,351	33,582	33,582	1,806	25,800	25,800
2	1,071	15,297	48,879	1,071	15,297	48,879	1,616	23,079	48,879
3	,946	13,515	62,394						
4	,818	11,680	74,074						
5	,780	11,141	85,215						
6	,580	8,284	93,499						
7	,455	6,501	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 26 -Matriz de componente rotativa^a

	Componente	
	1	2
Tabela		
item1_Se_Cometo_erro_tido_contra_si		,706
item2_Membros_equipa_discutem_problemas_assuntos_dificies	,711	
item3_Membros_equipa_rejeitam_outros_serem_diferentes		,769
item4_Seguro_correr_riscos_minha_equipa	,655	
item5_Dificil_pedir_ajuda_outros_membros_equipa	-,581	,521
item6_Agir_deliberadamente_minimizar_meus_esforços		,471

item7_Trabalho_equipa_c ompetências_esforços_val orizados	,668	
---	------	--

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 3 iterações.

Depois de retirados o item 6

Tabela 27- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,710
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	67,785
	Df	15
	Sig.	,000

Tabela 28- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	2,155	35,922	35,922	2,155	35,922	35,922	1,752	29,198	29,198
2	1,072	17,868	53,790	1,072	17,868	53,790	1,476	24,592	53,790
3	,817	13,612	67,402						
4	,777	12,954	80,357						
5	,617	10,283	90,640						
6	,562	9,360	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 29- Matriz de componente rotativa^a

	Componente	
	1	2
item1_Se_Cometo_erro_tido_contra_si		,748
item2_Membros_equipa_discutem_problemas_assuntos_dificies	,715	
item3_Membros_equipa_rejeitam_outros_serem_diferentes		,802
item4_Seguro_correr_riscos_minha_equipa	,671	
item5_Dificil_pedir_ajuda_outros_membros_equipa	,563	
item7_Trabalho_equipa_competências_esforços_valorizados	,676	

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.

a. Rotação convergida em 3 iterações.

Tabela 30 – Alfa de Cronbach da dimensão Equipa

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,611	4

Tabela 31 - Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item2_Membros_equipa_discutem_problemas_a assuntos_dificies	9,53	5,611	,393	,549
item4_Seguro_correr_riscos_minha_equipa	10,35	5,219	,324	,590
item5_Dificil_pedir_ajuda_outros_membros_equipa	9,76	4,592	,437	,503
item7_Trabalho_equipa_competências_esforços_valorizados	9,94	4,424	,429	,511

Tabela 31 – Alfa de Cronbach da dimensão Rejeição

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,459	2

Tabela 32 -Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item1_Se_Cometo_erro_tido_contra_si	2,56	1,201	,298	.
item3_Membros_equipa_rejeitam_outros_serem_diferentes	2,73	1,383	,298	.

ANEXO E – QUALIDADES MÉTRICAS DA ESCALA MOBBING

Tabela 33- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,843
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	894,492
	Df	190
	Sig.	,000

Tabela 34- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	7,670	38,352	38,352	7,670	38,352	38,352	3,502	17,512	17,512
2	1,455	7,275	45,627	1,455	7,275	45,627	3,090	15,450	32,962
3	1,348	6,741	52,368	1,348	6,741	52,368	2,917	14,584	47,545
4	1,235	6,173	58,541	1,235	6,173	58,541	2,199	10,996	58,541
5	,982	4,911	63,452						
6	,832	4,162	67,614						
7	,810	4,051	71,665						
8	,769	3,846	75,511						
9	,656	3,278	78,789						
10	,615	3,074	81,863						
11	,586	2,930	84,792						
12	,544	2,719	87,511						
13	,472	2,358	89,870						
14	,442	2,212	92,081						
15	,369	1,846	93,928						
16	,338	1,690	95,618						
17	,306	1,531	97,149						

18	,227	1,136	98,286					
19	,199	,993	99,278					
20	,144	,722	100,000					

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 35- Matriz de componente rotativa^a

	Componente			
	1	2	3	4
item1_Falaram_sobre_si_costas	,622			
item2_Lentos_tratar_assuntos_quais_estava_preocupado	,019	,627	-,105	,572
item3_Levaram_material_secretária_sem_devolver	,705	,163	,166	,131
item4_Avisaram_cimahora_cancelaram_eventos_devida_estar_presente	,368	,393	,189	-,187
item5_Levantaram_a_voz_falavam_consigo	,499	,189	,298	,375
item6_Abriram_gavetas_sem_autorização_prévia	,747	,210	,065	,183
item7_Demoraram_tempo_responder_mensagens_sem_razão	,139	,721	,258	,204
item8_Reviraram_os_olhos	,294	,591	,214	,212
item9_Levaram_itens_secretária_sem_autorização	,694	,076	,453	,222
item10_Não_informaram_reunião_que_deveria_ter_sido_informado	,578	,300	,478	-,003
item11_Interromperam_enquanto_falava_telefone	,490	,209	,431	,160
item12_Leram_informação_dirigida_a_si	,308	,265	,405	,425
item13_Discutiram_publicamente_sua_informação_pessoal	,047	,086	,637	,209

item14_Fizeram_comentários_maldosos_seu_respeito	,154	,304	,621	,212
item15_Utilizaram_tom_voz_inapropriado_falaram_consigo	,244	,114	,719	,112
item16_Não_consultaram_numa_decisão_deveria_estar_envolvido	,064	,531	,524	-,293
item17_Evitaram_consultá-lo_quando_deveriam_ter_feito	,315	,671	,155	,087
item18_Intencionalmente_não_passaram_informação_que_devia_ter	,348	,548	,228	,070
item19_Falaram_consigo_tom_voz_agressivo	,168	,232	,370	,705
item20_Conscuvilharam_sobre_si_nas_suas_costas	,287	-,017	,188	,759

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 9 iterações.

Tabela 36- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,823
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	571,431
	Df	91
	Sig.	,000

Tabela 37- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	5,660	40,427	40,427	5,660	40,427	40,427	2,733	19,524	19,524

2	1,29 3	9,232	49,660	1,29 3	9,232	49,660	2,42 3	17,307	36,831
3	1,19 7	8,547	58,206	1,19 7	8,547	58,206	2,35 6	16,826	53,656
4	1,02 6	7,326	65,533	1,02 6	7,326	65,533	1,66 3	11,876	65,533
5	,812	5,798	71,331						
6	,740	5,285	76,616						
7	,631	4,505	81,121						
8	,553	3,949	85,071						
9	,506	3,615	88,685						
10	,472	3,373	92,058						
11	,378	2,699	94,757						
12	,292	2,083	96,840						
13	,255	1,824	98,664						
14	,187	1,336	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 38-Matriz de componente rotativa^a

	Componente			
	1	2	3	4
item1_Falaram_sobre_si_costas	,700	-,131	,380	,114
item2 Lentos tratar assuntos quais estava preocupado	,034	-,093	,706	,481
item3_Levaram material secretaária sem devolver	,695	,227	,132	,136
item6_Abriram gavetas sem autorização prévia	,786	,130	,190	,155
item7_Demoraram tempo responder mensagens sem razão	,154	,313	,777	,042
item8_Reviraram os olhos	,333	,292	,622	,087
item9_Levaram itens secretaária sem autorização	,647	,493	,029	,274

item10_Não_informaram_reunião_que_deveria_ter_sido_informado	,546	,552	,251	-,013
item13_Discutiram_publicamente_sua_informação_pessoal	-,002	,677	,130	,127
item14_Fizeram_comentários_maldosos_seu_respeito	,144	,657	,321	,156
item15_Utilizaram_tom_voz_inapropriado_falaram_consigo	,234	,706	,054	,164
item17_Evitaram_consultá-lo_quando_deveriam_ter_feito	,353	,202	,625	,044
item19_Falaram_consigo_tom_voz_agressivo	,146	,364	,299	,707
item20_Conscuvilharam_sobre_si_nas_suas_costas	,262	,187	,040	,850

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 7 iterações.

Tabela 39- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,807
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	497,585
	Df	78
	Sig.	,000

Tabela 40- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais	Somas de extração de carregamentos ao quadrado	Somas rotativas de carregamentos ao quadrado
------------	---------------------------	--	--

	Tota l	% de variânci a	% cumulativ a	Tota l	% de variânci a	% cumulativ a	Tota l	% de variânci a	% cumulativ a
1	5,178	39,829	39,829	5,178	39,829	39,829	2,692	20,711	20,711
2	1,276	9,817	49,646	1,276	9,817	49,646	2,481	19,084	39,795
3	1,162	8,935	58,581	1,162	8,935	58,581	2,442	18,786	58,581
4	,986	7,586	66,167						
5	,807	6,206	72,373						
6	,738	5,675	78,047						
7	,615	4,730	82,778						
8	,544	4,183	86,961						
9	,503	3,866	90,827						
10	,402	3,090	93,917						
11	,319	2,457	96,374						
12	,273	2,098	98,472						
13	,199	1,528	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 41- Matriz de componente rotativa^a

	Componente		
	1	2	3
item1_Falaram_sobre_si_costas	-,063	,726	,374
item2_Lentos_tratar_assuntos_quais_estava_preocupado	,088	,052	,810
item3_Levaram_material_secretária_sem_devolver	,276	,694	,126
item6_Abriram_gavetas_sem_autorização_prévia	,206	,804	,182
item7_Demoraram_tempo_responder_mensagens_sem_razão	,260	,164	,739
item8_Reviraram_os_olhos	,279	,347	,591

item9_Levaram_itens_secretária_sem_autorização	,577	,631	,049
item13_Discutiram_publicamente_sua_informação_pessoal	,674	,016	,089
item14_Fizeram_comentários_maldosos_seu_respeito	,650	,143	,300
item15_Utilizaram_tom_voz_inapropriado_falaram_consigo	,710	,215	,045
item17_Evitaram_consultá-lo_quando_deveriam_terfeito	,178	,368	,590
item19_Falaram_consigo_tom_voz_agressivo	,624	,144	,437
item20_Conscuvilharam_sobre_si_nas_suas_costsas	,531	,235	,246

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 6 iterações.

Tabela 42 -Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,799
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	441,659
	Df	66
	Sig.	,000

Tabela 43- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa

1	4,87 7	40,644	40,644	4,87 7	40,644	40,644	2,48 4	20,696	20,696
2	1,26 0	10,498	51,142	1,26 0	10,498	51,142	2,45 8	20,482	41,178
3	1,16 1	9,672	60,815	1,16 1	9,672	60,815	2,35 6	19,636	60,815
4	,807	6,728	67,542						
5	,739	6,160	73,703						
6	,678	5,647	79,350						
7	,595	4,956	84,307						
8	,531	4,429	88,735						
9	,479	3,995	92,730						
10	,394	3,287	96,017						
11	,273	2,273	98,290						
12	,205	1,710	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 44- Matriz de componente rotativa^a

	Componente		
	1	2	3
item1_Falaram_sobre_si_costas	,724	,371	-,097
item2_Lentos_tratar_assuntos_quais_estava_preocupado	,068	,818	,015
item3_Levaram_material_secretária_sem_devolver	,701	,135	,258
item6_Abriram_gavetas_sem_autorização_prévia	,810	,188	,176
item7_Demoraram_tempo_responder_mensagens_sem_razão	,159	,743	,281
item8_Reviraram_os_olhos	,345	,597	,281
item9_Levaram_itens_secretária_sem_autorização	,649	,069	,548
item13_Discutiram_publicamente_sua_informação_pessoal	,024	,109	,711

item14_Fizeram_comentários_maldosos_seu_respeito	,152	,319	,665
item15_Utilizaram_tom_voz_inapropriado_falaram_consigo	,231	,070	,728
item17_Evitaram_consultá-lo_quando_deveriam_ter_feito	,363	,592	,186
item19_Falaram_consigo_tom_voz_agressivo	,180	,465	,528

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 5 iterações.

Tabela 45- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,790
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	389,005
	Df	55
	Sig.	,000

Tabela 46- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,485	40,773	40,773	4,485	40,773	40,773	2,464	22,401	22,401
2	1,251	11,371	52,144	1,251	11,371	52,144	2,275	20,682	43,083
3	1,126	10,237	62,381	1,126	10,237	62,381	2,123	19,298	62,381
4	,802	7,293	69,673						
5	,734	6,677	76,350						

6	,629	5,718	82,068						
7	,538	4,892	86,960						
8	,506	4,598	91,558						
9	,395	3,586	95,145						
10	,327	2,973	98,118						
11	,207	1,882	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 47- Matriz de componente rotativa^a

	Componente		
	1	2	3
item1_Falaram_sobre_si_costas	,716		
item2_Lentos_tratar_assuntos_quais_estava_preocupado		,810	
item3_Levaram_material_secretária_sem_devolver	,718		
item6_Abriram_gavetas_sem_autorização_prévia	,809		
item7_Demoraram_tempo_responder_mensagens_sem_razão		,773	
item8_Reviraram_os_olhos		,606	
item9_Levaram_itens_secretária_sem_autorização	,645		
item13_Discutiram_publicamente_sua_informação_pessoal			,714
item14_Fizeram_comentários_maldosos_seu_respeito			,676
item15_Utilizaram_tom_voz_inapropriado_falaram_consigo			,736
item17_Evitaram_consultá-lo_quando_deveriam_ter_feito		,575	

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 6 iterações.

Tabela 48 – Alfa de Cronbach dimensão Invasão de Privacidade

**Estatísticas de
confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,791	4

Tabela 49- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item1_Falaram_sobre_sicostas	5,01	4,870	,534	,774
item3_Levaram_materiais_secretária_sem_devolver	5,49	4,832	,581	,749
item6_Abriram_gavetas_sem_autorização_prévia	5,81	4,814	,668	,708
item9_Levaram_itens_secretária_sem_autorização	5,67	4,742	,626	,726

Tabela 50 – Alfa de Cronbach dimensão Hostilidade

**Estatísticas de
confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,760	4

Tabela 51- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item2_Lentos_tratar_assuntos_quais_estava_preocupado	5,85	5,968	,503	,734
item7_Demoraram_tempo_responder_mensagens_sem_razão	6,25	5,508	,651	,650
item8_Reviraram_os_olhos	6,65	6,469	,576	,701
item17_Evitaram_consultá-lo_quando_deveriam_terfeito	6,17	5,761	,523	,725

Tabela 52 – Alfa de Cronbach dimensão Exclusão

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,639	3

Tabela 53- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item13_Discutiram_publicamente_sua_informação_pessoal	3,56	2,228	,365	,652

item14_Fizeram_comentários_maldosos_seu_respeito	3,32	1,939	,526	,436
item15_Utilizaram_tom_voz_inapropriado_falaram_consigo	3,38	1,897	,464	,521

ANEXO F – QUALIDADES MÉTRICAS ESTRATÉGIAS DE COPING

Tabela 54- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,686
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	1102,474
	Df	496
	Sig.	,000

Tabela 55- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	6,000	18,750	18,750	6,000	18,750	18,750	3,254	10,170	10,170
2	3,483	10,884	29,634	3,483	10,884	29,634	2,612	8,162	18,332
3	2,083	6,510	36,144	2,083	6,510	36,144	2,008	6,275	24,607
4	1,708	5,338	41,482	1,708	5,338	41,482	1,991	6,223	30,830
5	1,437	4,489	45,971	1,437	4,489	45,971	1,936	6,049	36,879
6	1,429	4,466	50,437	1,429	4,466	50,437	1,868	5,837	42,716

7	1,347	4,210	54,647	1,347	4,210	54,647	1,759	5,496	48,212
8	1,167	3,648	58,295	1,167	3,648	58,295	1,747	5,458	53,670
9	1,163	3,634	61,929	1,163	3,634	61,929	1,720	5,375	59,044
10	1,109	3,465	65,395	1,109	3,465	65,395	1,548	4,838	63,882
11	1,054	3,294	68,689	1,054	3,294	68,689	1,538	4,806	68,689
12	,956	2,989	71,678						
13	,885	2,765	74,443						
14	,807	2,523	76,966						
15	,708	2,213	79,178						
16	,674	2,105	81,283						
17	,637	1,991	83,273						
18	,623	1,948	85,222						
19	,583	1,823	87,045						
20	,524	1,636	88,681						
21	,499	1,559	90,241						
22	,416	1,301	91,542						
23	,407	1,272	92,814						
24	,384	1,199	94,013						
25	,339	1,058	95,071						
26	,315	,983	96,054						
27	,273	,852	96,906						
28	,252	,786	97,692						
29	,233	,727	98,420						
30	,188	,588	99,008						
31	,164	,512	99,520						
32	,154	,480	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 56- Matriz de componente rotativa^a

	Componente										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
item1_Reunirme_supervisor_discutir_problema	- ,056	,019	- ,042	,285	- ,012	,021	,114	,030	,017	,787	,159

item2_Evitar_estar_situacao_se_puder	,0	-	,1	,2	,0	-	,1	-	,5	,3	-
	37	,0	27	67	39	64	,1	89	,0	24	89
item3_entrar_ser_organizado_para_manter_situacao	,1	,0	,0	-	,1	,7	,0	-	-	,0	-
	51	79	32	,0	24	27	26	42	,0	,0	25
item4_Dizer_mim_proprio_tempo_resolve_situacoes_como_estas	-	,0	,0	,0	-	,0	,0	,8	,2	,0	,0
	42	67	77	61	,0	33	14	97	17	14	49
item5_Falar_outras_pessoas_envolvidas_além_supervisor	,0	,3	,1	,1	,0	,3	,1	,4	-	,1	-
	67	31	75	75	71	10	31	92	,3	83	,1
item6_Tentar_menter_longe_este_tipo_situacoes	-	-	,0	,1	-	,0	,0	,1	,7	-	,1
	34	60	15	37	,0	50	26	59	56	84	,0
item7_Tentar_ver_situacao_opurtunidade_desenvolver	,4	,1	,0	-	,2	,3	,2	,0	,0	,0	-
	89	31	93	,1	89	45	42	65	41	19	74
item8_Lembrar_trabalho_não_tudo	,5	,0	,2	,1	,0	,3	-	,2	-	-	,0
	37	26	59	04	29	39	,0	27	56	,1	46
item9_pensar_mim_proprio_vencedor_alguém_entrar_contra_solucao	,8	,0	,0	-	,0	-	,0	-	-	-	,0
	61	44	67	,0	58	82	,0	32	,0	,0	,0
item10_Antecipar_consequências_negativas	,6	,2	,0	,0	,1	,0	-	,2	,1	,0	,0
	32	72	45	16	55	51	,0	17	,2	48	42
item11_Delegar_trabalho_outros	-	-	,1	,7	,0	-	-	,1	,1	,2	-
	24	63	47	26	20	,0	,0	45	80	47	,0
item12_Distanciar_pessoas_criaram_esta_situacao	,2	,0	,1	-	,0	-	-	,4	,4	,0	,2
	43	11	06	,0	90	73	,3	42	,0	47	43
item13_Dizerme_que_posso_resolver_esta_situacao_forma_positiva	,6	,1	-	-	,0	,1	,0	,1	-	,1	,1
	80	50	,2	,0	21	73	82	18	,0	36	59
item14_Dedicar_mais_tempo_energia_fazer_meu_trabalho	,2	-	-	,1	,0	,1	,7	,0	,0	-	,1
	62	,0	,0	67	97	96	87	28	98	,0	22
item15_Tentar_não_preocupar_assunto	,0	-	-	,1	,1	-	,0	,0	,1	,0	,8
	94	,0	,0	09	43	,1	,0	65	42	46	63

item16_Tentar_envolver_outras_pessoas_situaçã o	- ,0 15	,3 37 47	- ,0 20	,7 ,1 18	- ,0 08	,2 ,0 76	- ,0 63	,0 14	,0 54	,1 54	
item17_Pensar_desafios_identifico_situação	,4 30	,1 40	- ,0 62	,2 ,5 29	- ,0 08	,3 ,0 13	,0 ,1 22	- ,1 59	- ,0 40	,1 ,0 74	,1 97
item18_Fazer_meu_melhor_para_sair_bem_situ ação	,2 22	,0 56	- ,0 72	- ,0 77	,8 ,1 10	,0 ,1 76	- ,0 25	- ,0 62	- ,0 09	,0 59	,0 05
item19_Tentar_trabalhar_mais_depressa_forma eficiente	,4 14	,2 08	- ,0 91	- ,0 02	,2 ,4 52	,4 ,1 45	,1 ,3 49	,0 ,0 09	,0 30	,0 07	- ,1 36
item20_Decidir_penso_deve_serfeito_explicar_ pessoas	,4 31	,0 85	,1 46	- ,0 20	,2 ,1 47	,1 ,0 13	- ,1 59	- ,0 96	,5 ,0 22	- 79	- ,1 52
item21_Esforçar_máximo_para_fazer_penso_ser _esperado_mim	,1 40	,1 73	,2 54	- ,3 51	- ,1 85	,3 ,0 88	- ,0 11	- ,0 65	,0 ,3 57	,3 36	,3 95
item22_Pedir_ajuda_pessoas_poder_para_fazer_ algo_por_mim	,2 40	,5 56	- ,2 11	- ,0 46	,1 ,1 07	,2 ,0 81	- ,0 02	,0 ,1 92	,1 ,0 75	,0 77	,1 14
item23_Aceitar_situação_não_há_nada_que_pos sa_fazer	- ,1 26	,1 34	,2 69	,3 63	,0 52	- ,0 76	- ,3 55	,3 65	,3 17	,1 59	,0 81
item24_Procurar_conselhos_pessoas_não_envol vidas	- ,1 59	,2 95	,2 45	,3 67	,4 46	,2 ,0 73	- ,0 86	,0 32	,3 12	,1 33	,2 14
item25_Definir_minhas_prioridade_base_gosto_ Fazer	,0 77	,5 72	,2 08	- ,1 96	,3 59	- ,0 12	,1 ,1 81	,2 50	,0 03	,0 72	,0 89
item26_Trabalhar_mudança_processos_originara m_situação	,3 62	,2 74	,1 36	- ,1 13	,4 64	- ,0 08	,2 ,1 71	- ,1 55	,0 ,1 06	,0 66	,3 51
item27_Dedica_trabalho_trabalhando_mais_hor as	- ,1 87	,2 69	,2 09	,0 03	,0 97	- ,1 33	,6 ,2 79	,2 ,0 04	,0 54	,2 85	- ,1 63
item28_Falar_alguém_saber_mais_situação	,1 53	,8 06	,0 91	,0 90	- ,0 21	- ,0 64	,0 ,0 85	- ,1 32	,0 76	,0 98	- ,1 11
item29_Falar_alguém_que_pudesse_fazer_algo_ concreto_problema	,1 46	,6 88	,1 70	,2 36	,0 73	,2 22	- ,0 18	,0 ,1 41	- ,1 04	- 32	- ,0 73

item30_Pedi_amigo_parente_conselho	,067	,071	,730	-02	-033	,013	-091	,195	-025	,066	,000
item31_Falei_alguém_estava_sentir	,059	,281	,685	,025	-083	,202	,225	-057	,143	-038	-003
item32_Recorri_ajuda_profissional	,138	,208	,576	,291	,333	-025	,019	,001	,055	,050	,024

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 18 iterações.

Tabela 56- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,608
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	515,526
	Df	210
	Sig.	,000

Tabela 57- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	3,781	18,007	18,007	3,781	18,007	18,007	2,811	13,384	13,384
2	2,530	12,049	30,056	2,530	12,049	30,056	2,297	10,940	24,324
3	1,728	8,230	38,286	1,728	8,230	38,286	1,756	8,360	32,684
4	1,463	6,966	45,252	1,463	6,966	45,252	1,716	8,172	40,856

5	1,20 0	5,714	50,965	1,20 0	5,714	50,965	1,58 7	7,557	48,413
6	1,14 0	5,427	56,392	1,14 0	5,427	56,392	1,40 9	6,710	55,122
7	1,13 4	5,398	61,790	1,13 4	5,398	61,790	1,40 0	6,668	61,790
8	,990	4,714	66,505						
9	,944	4,497	71,002						
10	,838	3,988	74,990						
11	,803	3,823	78,813						
12	,710	3,380	82,193						
13	,607	2,892	85,085						
14	,558	2,656	87,741						
15	,547	2,605	90,346						
16	,475	2,263	92,609						
17	,447	2,128	94,737						
18	,342	1,631	96,368						
19	,316	1,506	97,873						
20	,251	1,195	99,068						
21	,196	,932	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 58- Matriz de componente rotativa^a

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
item1_Reunirme_supervisor_discutir_problema	,07 2	- 03 3	- 04 6	,77 2	,11 8	,19 1	- 06 2
item3_entar_ser_organizado_para_manter_par_situação	,35 4	,25 1	- 13 7	,00 6	,03 6	,02 2	- 28 3
item4_Dizer_mim_próprio_tempo_resolve_situações_como_estas	- 07 8	,04 6	,07 6	,13 9	,10 6	,80 0	,07 4
item6_Tentar_menter_longe_destes_situações	- 07 5	- 03 2	,04 4	,07 3	- 00 5	,50 0	,58 0

item9_pensar_mim_próprio_vencedor_alguém_encontra_soluçã	,784	,111	,059	-,126	-,104	-,047	,154
item10_Antecipar_consequências_negativas	,672	,219	,073	-,053	,057	,161	,138
item11_Delegar_trabalho_outros	-,126	,094	,234	,729	-,033	,001	,216
item13_Dizerme_que_posso_resolver_esta_situação_forma_positiva	,704	,167	-,310	,055	-,031	,153	,041
item14_Dedicar_mais_tempo_energia_fazer_meu_trabalho	,278	,079	-,160	,072	,736	-,027	,258
item15_Tentar_não_preocupar_assunto	,226	-,126	,023	,145	,079	,040	,680
item16_Tentar_envolver_outras_pessoas_situação	-,124	,492	-,066	,525	,252	-,155	,279
item18_Fazer_meu_melhor_para_sair_bem_situação	,595	-,052	,085	-,024	,223	-,065	-,052
item20_Decidir_penso_deve_serfeito_explicar_pessoas	,591	-,028	,161	,368	,078	,259	-,415
item22_Pedir_ajuda_pessoas_poder_para_fazer_algo_por_mim	,366	,497	-,262	-,011	,115	,222	,027
item25_Definir_minhas_prioridade_base_gosto_Fazer	,248	,406	,237	-,126	,317	,385	-,005
item27_Dedica_trabalho_trabalhando_mais_horas	-,087	,128	,223	,148	,789	,206	-,136
item28_Falar_alguém_saber_mais_situação	,099	,752	,053	,058	,152	-,012	-,188
item29_Falar_alguém_que_pudesse_fazer_algo_concreto_problema	,142	,824	,150	,057	-,082	,024	-,037

item30_Pedi_amigo_parente_conselho	,035	,151	,702	,006	-,151	,266	-,047
item31_Falei_alguém_estava_sentir	,068	,371	,547	-,054	,273	,073	-,072
item32_Recorri_ajuda_profissional	-,069	-,184	,715	,237	,120	-,127	,196

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 10 iterações.

Tabela 59 Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,577
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	341,909
	Df	120
	Sig.	,000

Tabela 60- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	2,958	18,485	18,485	2,958	18,485	18,485	2,541	15,882	15,882
2	2,230	13,935	32,420	2,230	13,935	32,420	1,796	11,223	27,105
3	1,582	9,887	42,308	1,582	9,887	42,308	1,524	9,524	36,629
4	1,236	7,724	50,032	1,236	7,724	50,032	1,518	9,486	46,116

5	1,11 0	6,937	56,969	1,11 0	6,937	56,969	1,44 5	9,033	55,148
6	1,06 7	6,667	63,636	1,06 7	6,667	63,636	1,35 8	8,488	63,636
7	,999	6,247	69,883						
8	,831	5,194	75,076						
9	,821	5,128	80,205						
10	,712	4,450	84,655						
11	,575	3,593	88,248						
12	,522	3,261	91,509						
13	,474	2,962	94,471						
14	,331	2,070	96,541						
15	,317	1,979	98,520						
16	,237	1,480	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 61- Matriz de componente rotativa^a

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
item1_Reunirme_supervisor_discutir_problema	- ,04 5	- ,07 7	,11 9	,73 2	,13 4	,14 4
item4_Dizer_mim_próprio_tempo_resolve_situações_como_estas	- ,09 6	,22 0	- ,05 4	,33 1	,66 2	,01 1
item6_Tentar_menter_longe_destes_tipo_situações	,00 7	- ,13 1	,13 9	- ,04 4	,75 4	,07 6
item9_pensar_mim_próprio_vencedor_alguém_encontra_solução	,83 2	,10 7	- ,05 8	- ,04 9	,05 0	- ,07 9
item10_Antecipar_consequências_negativas	,71 2	,18 7	,00 3	- ,02 5	- ,05 2	,10 2
item11_Delegar_trabalho_outros	- ,12 8	,03 5	,42 6	,40 1	,27 4	,02 8

item13_Dizerme_que_posso_resolver_esta_situacao_forma_po sitiva	,69 8	,05 9	- ,35 3	,17 1	,11 2	,07 8
item14_Dedicar_mais_tempo_energia_fazer_meu_trabalho	,30 5	,07 3	- ,04 0	,04 4	,16 3	,77 5
item15_Tentar_nao_preocupar_assunto	,31 6	- ,35 6	,32 0	- ,08 7	,38 3	,21 2
item18_Fazer_meu_melhor_para_sair_bem_situacao	,55 8	- ,02 5	,24 0	,08 6	- ,30 7	,21 1
item20_Decidir_penso_deve_serfeito_explicar_pessoas	,46 5	,12 1	- ,04 5	,71 4	- ,12 9	- ,06 8
item27_Dedica_trabalho_trabalhando_mais_horas	- ,17 1	,35 1	,22 6	,33 6	,03 4	,61 0
item28_Falar_alguem_saber_mais_situacao	,12 5	,81 4	- ,05 0	,06 1	- ,08 0	,17 5
item29_Falar_alguem_que_pudesse_fazer_algo_concreto_prob lema	,23 0	,79 4	,07 7	- ,06 8	,07 0	- ,01 6
item30_Pedi_amigo_parente_conselho	,05 0	,32 9	,45 3	,15 7	,17 7	- ,45 5
item32_Recorri_ajuda_profissional	- ,07 6	- ,02 2	,86 6	,05 9	,01 8	,03 4

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 9 iterações.

Tabela 62- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,605
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	269,294
	Df	78
	Sig.	,000

Tabela 63- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	2,939	22,607	22,607	2,939	22,607	22,607	2,485	19,118	19,118
2	1,853	14,250	36,857	1,853	14,250	36,857	1,639	12,608	31,727
3	1,368	10,520	47,377	1,368	10,520	47,377	1,381	10,620	42,347
4	1,121	8,624	56,001	1,121	8,624	56,001	1,340	10,306	52,653
5	1,037	7,979	63,980	1,037	7,979	63,980	1,313	10,098	62,751
6	1,008	7,753	71,733	1,008	7,753	71,733	1,168	8,982	71,733
7	,800	6,152	77,885						
8	,710	5,463	83,348						
9	,673	5,180	88,528						
10	,519	3,990	92,518						
11	,352	2,710	95,228						
12	,330	2,536	97,765						
13	,291	2,235	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 64- Matriz de componente rotativa^a

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
item1_Reunirme_supervisor_discutir_problema	,118	,002	,121	,782	,122	,033

item4_Dizer_mim_próprio_tempo_resolve_situações_como_estas	- ,08 4	,14 1	,14 5	,26 6	,71 8	- ,07 6
item6_Tentar_menter_longe_este_tipo_situações	,03 9	- ,12 9	,00 4	- ,09 3	,83 5	,15 8
item9_pensar_mim_próprio_vencedor_alguém_encontra_solução	,82 7	,07 2	,00 6	- ,04 5	,01 5	- ,08 3
item10_Antecipar_consequências_negativas	,72 9	,19 1	,08 8	- ,04 3	- ,04 2	,04 4
item13_Dizerme_que_posso_resolver_esta_situação_forma_positiva	,70 8	,08 1	,04 3	,18 9	,07 1	- ,33 7
item14_Dedicar_mais_tempo_energia_fazer_meu_trabalho	,34 4	- ,03 4	,83 2	- ,04 7	,08 7	- ,10 2
item18_Fazer_meu_melhor_para_sair_bem_situação	,57 3	,00 4	,08 1	,13 2	- ,18 7	,44 0
item20_Decidir_penso_deve_serfeito_explicar_pessoas	,46 3	,09 4	,00 4	,71 6	- ,03 3	,05 4
item27_Dedica_trabalho_trabalhando_mais_horas	- ,15 6	,20 6	,77 9	,24 8	,07 0	,21 0
item28_Falar_alguém_saber_mais_situação	,08 9	,87 3	,16 4	,10 7	- ,08 6	- ,05 3
item29_Falar_alguém_que_pudesse_fazer_algo_concreto_problema	,19 4	,86 0	- ,02 8	- ,03 3	,07 5	,04 9
item32_Recorri_ajuda_profissional	- ,12 4	,00 4	,04 6	,04 6	,13 0	,87 0

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 6 iterações.

Tabela 65- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,622
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	252,392
	Df	66
	Sig.	,000

Tabela 66- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	2,932	24,431	24,431	2,932	24,431	24,431	2,487	20,725	20,725
2	1,755	14,628	39,059	1,755	14,628	39,059	1,638	13,652	34,377
3	1,366	11,384	50,443	1,366	11,384	50,443	1,387	11,559	45,937
4	1,075	8,956	59,399	1,075	8,956	59,399	1,330	11,083	57,020
5	1,023	8,528	67,927	1,023	8,528	67,927	1,309	10,907	67,927
6	,827	6,889	74,816						
7	,774	6,448	81,264						
8	,707	5,894	87,159						
9	,529	4,407	91,566						
10	,370	3,082	94,648						
11	,331	2,755	97,403						
12	,312	2,597	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 66- Matriz de componente rotativa^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
item1_Reunirme_supervis or_discutir_problema	-,097	,003	,111	,772	,138
item4_Dizer_mim_próprio _tempo_resolve_situações_ como_estas	-,067	,147	,125	,248	,727
item6_Tentar_menter_lon ge_deste_tipo_situações	,017	-,139	,036	-,066	,818
item9_pensar_mim_própri o_vencedor_alguém_enco ntra_solução	,842	,078	-,023	-,078	,016
item10_Antecipar_conseq uências_negativas	,722	,188	,096	-,046	-,050
item13_Dizerme_que_pos so_resolver_esta_situação_ forma_positiva	,745	,097	-,021	,128	,092
item14_Dedicar_mais_tem po_energia_fazer_meu_tra balho	,361	-,028	,804	-,078	,107
item18_Fazer_meu_melho r_para_sair_bem_situação	,519	-,025	,180	,204	-,227
item20_Decidir_penso_de ve_serfeito_explicar_pess oas	,467	,091	,018	,718	-,032
item27_Dedica_trabalho_t rabalhando_mais_horas	-,160	,200	,802	,263	,074
item28_Falar_alguém_sabe r_mais_situação	,094	,874	,160	,100	-,082
item29_Falar_alguém_que _pudesse_fazer_algo_conc reto_problema	,187	,856	-,014	-,026	,063

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 6 iterações.

Tabela 67- Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		,615
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	228,871
	Df	55
	Sig.	,000

Tabela 68- Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	2,741	24,920	24,920	2,741	24,920	24,920	2,275	20,678	20,678
2	1,736	15,781	40,701	1,736	15,781	40,701	1,634	14,856	35,535
3	1,355	12,314	53,016	1,355	12,314	53,016	1,379	12,536	48,070
4	1,056	9,603	62,618	1,056	9,603	62,618	1,322	12,019	60,090
5	1,019	9,268	71,886	1,019	9,268	71,886	1,298	11,797	71,886
6	,776	7,050	78,937						
7	,718	6,526	85,462						
8	,539	4,898	90,361						
9	,394	3,585	93,945						
10	,337	3,062	97,008						
11	,329	2,992	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Tabela 69- Matriz de componente rotativa^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
item1_Reunirme_supervis or_discutir_problema				,789	
item4_Dizer_mim_próprio _tempo_resolve_situações_ como_estas					,735
item6_Tentar_menter_lon ge_deste_tipo_situações					,838
item9_pensar_mim_própri o_vencedor_alguém_enco ntra_solução	,862				
item10_Antecipar_conseq uências_negativas	,737				
item13_Dizerme_que_pos so_resolver_esta_situação_ forma_positiva	,764				
item14_Dedicar_mais_tem po_energia_fazer_meu_tra balho			,816		
item20_Decidir_penso_de ve_serfeito_explicar_pess oas				,721	
item27_Dedica_trabalho_t rabalhando_mais_horas			,798		
item28_Falar_alguém_sabe r_mais_situação		,862			
item29_Falar_alguém_que _pudesse_fazer_algo_conc reto_problema		,872			

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a

a. Rotação convergida em 6 iterações.

Tabela 70- Alfa de Cronbach dimensão Controlo

**Estatísticas de
confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,740	3

Tabela 71- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item9_pensar_mim_próprio_vencedor_alguém_encontra_solução	6,63	3,494	,665	,529
item10_Antecipar_consequências_negativas	6,54	4,250	,524	,702
item13_Dizerme_que_posso_resolver_esta_situação_forma_positiva	6,43	4,307	,515	,712

Tabela 72- Alfa de Cronbach dimensão Suporte

**Estatísticas de
confiabilidade**

Alfa de Cronbach	N de itens
,736	2

Tabela 73-Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item28_Falar_alguém_saber_mais_situação	2,89	1,298	,586	.

item29_Falar_alguém_que_pudesse_fazer_algo_concreto_problema	2,93	1,045	,586	.
--	------	-------	------	---

3 – Dedicção

Tabela 74- Alfa de Cronbach dimensão Dedicção

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,552	2

Tabela 75- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item14_Dedicar_mais_tempo_energia_fazer_meu_trabalho	3,06	1,316	,382	.
item27_Dedicar_trabalho_trabalhando_mais_horas	3,28	1,322	,382	.

4 – Gestão de sintomas

Tabela 76- Alfa de Cronbach dimensão Gestão de sintomas

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,421	2

Tabela 77- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item20_Decidir_penso_deve_serfeito_explicar_pessoas	2,92	1,354	,267	.
item1_Reunirme_supervisor_discutir_problema	3,50	1,192	,267	.

5 – Evitamento

Tabela 78- Alfa de Cronbach dimensão Evitamento

Estatísticas de confiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
,439	2

Tabela 79- Estatísticas de item-total

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
item4_Dizer_mim_próprio_tempo_resolve_situações_como_estas	2,67	1,382	,282	.
item6_Tentar_menter_longo_deste_tipo_situações	2,97	1,249	,282	.

ANEXO G – ESTATÍSTICAS DESCRIVAS GERAIS DAS ESCALAS

Tabela 80- Estatísticas descritivas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Des_1	104	,00	1,00	,2861	,32757
Des_2	104	,00	1,00	,3606	,32085
Des_3	104	,00	1,00	,3237	,37001
Seg_Psic_Total	104	1,75	4,75	3,2981	,69854
Moby_1	104	1,00	4,25	1,8486	,70832
Moby_2	104	1,00	4,50	2,0913	,79368
Moby_3	104	1,00	4,33	1,7308	,67961
Coping_1	104	1,67	5,00	3,2724	,93910
Coping_2	104	1,00	5,00	2,9327	,96305
N válido (de lista)	104				

ANEXO H – CORRELAÇÕES ENTRE AS ESCALAS

Tabela 81-Correlações

		Des_1	Des_2	Des_3	Seg_Psic_Total	Moby_1	Moby_2	Moby_3	Copin_g_1	Copin_g_2
Des_1	Correlação de Pearson Sig. (2 extremidades)	1	,360**	,390**	-,188	,351**	,370**	,258**	-,151	,019
			,000	,000	,056	,000	,000	,008	,127	,846
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Des_2	Correlação de Pearson Sig. (2 extremidades)	,360**	1	,295**	-,213*	,395**	,244*	,427**	-,359**	-,121
		,000		,002	,030	,000	,013	,000	,000	,221
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Des_3	Correlação de Pearson	,390**	,295**	1	-,280**	,180	,185	,187	-,095	,025

	Sig. (2 extremida des)	,000	,002		,004	,068	,060	,057	,338	,798
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Seg_Psic_ Total	Correlaçã o de Pearson	- ,188	- ,213 *	- ,280 **	1	- ,299**	- ,343**	- ,324**	,074	-,053
	Sig. (2 extremida des)	,056	,030	,004		,002	,000	,001	,458	,594
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Moby_1	Correlaçã o de Pearson	,351 **	,395 **	,180	-,299**	1	,566**	,496**	-,030	,106
	Sig. (2 extremida des)	,000	,000	,068	,002		,000	,000	,764	,285
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Moby_2	Correlaçã o de Pearson	,370 **	,244 *	,185	-,343**	,566**	1	,501**	-,072	-,011
	Sig. (2 extremida des)	,000	,013	,060	,000	,000		,000	,469	,912
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Moby_3	Correlaçã o de Pearson	,258 **	,427 **	,187	-,324**	,496**	,501**	1	-,122	,014
	Sig. (2 extremida des)	,008	,000	,057	,001	,000	,000		,216	,887
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Coping_1	Correlaçã o de Pearson	- ,151	- ,359 **	- ,095	,074	-,030	-,072	-,122	1	,280**
	Sig. (2 extremida des)	,127	,000	,338	,458	,764	,469	,216		,004
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104

Coping_2	Correlação de Pearson	,019	,121	,025	-,053	,106	-,011	,014	,280**	1
	Sig. (2 extremidades)	,846	,221	,798	,594	,285	,912	,887	,004	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

* . A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

ANEXO I – REGRESSÕES

Tabela 82- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre o Invasão de privacidade (VI) e Futuro (VD)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,408 ^a	,167	,142	,30346	2,222

a. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_1

b. Dependent Variable: Des_1

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,844	3	,615	6,673	,000 ^b
	Residual	9,209	100	,092		
	Total	11,052	103			

a. Dependent Variable: Des_1

b. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF

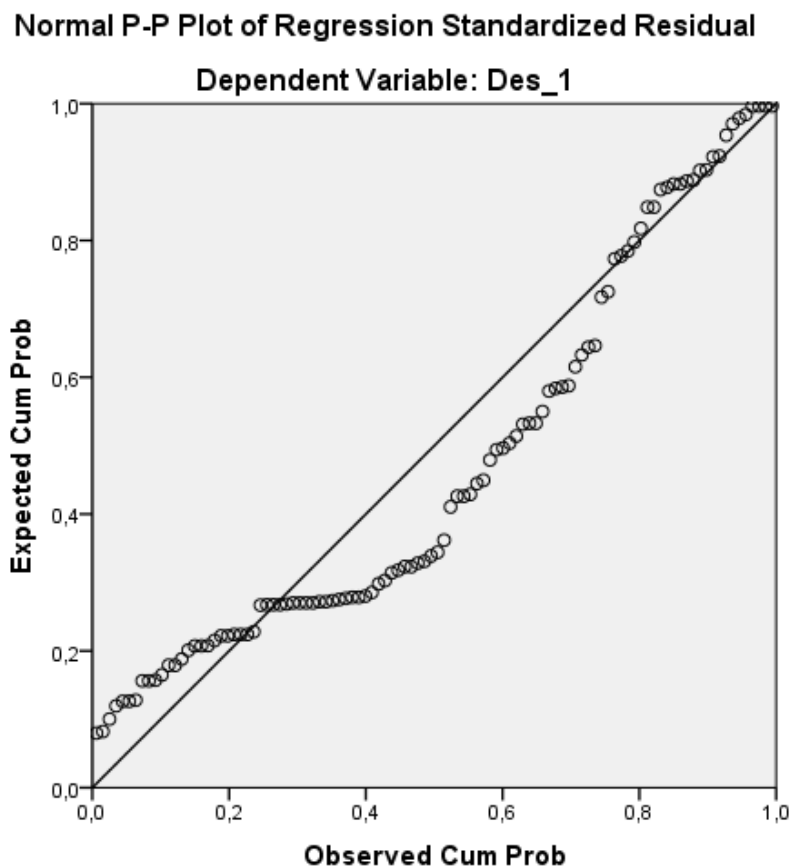
1	(Constant)	-,297	,295	-	,317		
					1,006		
	Moby_1	,397	,145	,859	2,732	,007	,084 11,855
	Coping_1	-,047	,032	-,133	-	,147	,997 1,003
					1,460		
	Moby1C_Coping1_Int	-,070	,041	-,535	-	,092	,084 11,848
					1,704		

a. Dependent Variable: Des_1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1218	,8884	,2861	,13378	104
Residual	-,42698	,82317	,00000	,29901	104
Std. Predicted Value	-1,228	4,502	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,407	2,713	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_1



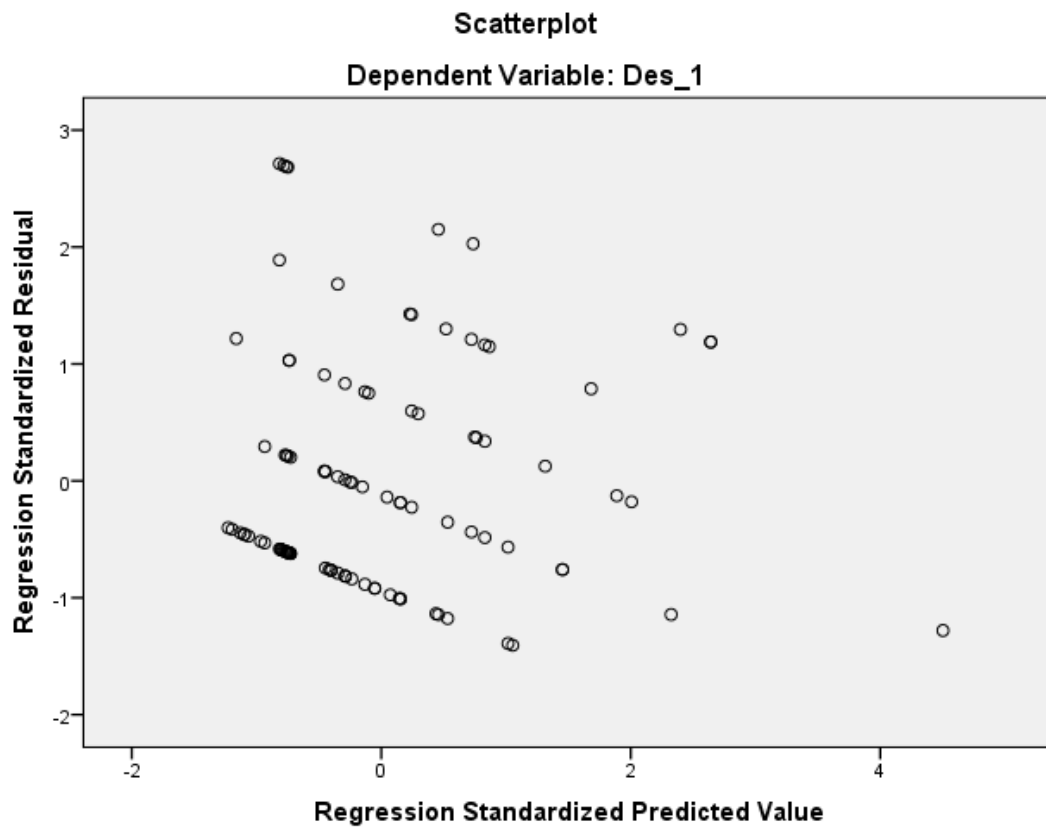


Tabela 83- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre Hostilidade (VI) e Futuro (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,393 ^a	,155	,129	,30567	2,184

a. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_2

b. Dependent Variable: Des_1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,709	3	,570	6,097	,001 ^b
	Residual	9,343	100	,093		
	Total	11,052	103			

a. Dependent Variable: Des_1

b. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_2

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized		Collinearity	
		Coefficients		Coefficients		Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	-,028	,312		-,090	,929	
	Moby_2	,218	,138	,528	1,577	,118	,076 13,239
	Coping_1	-,044	,032	-,125	-1,354	,179	,995 1,005
	Moby2C_Coping1_Int	-,020	,038	-,173	-,518	,605	,076 13,235

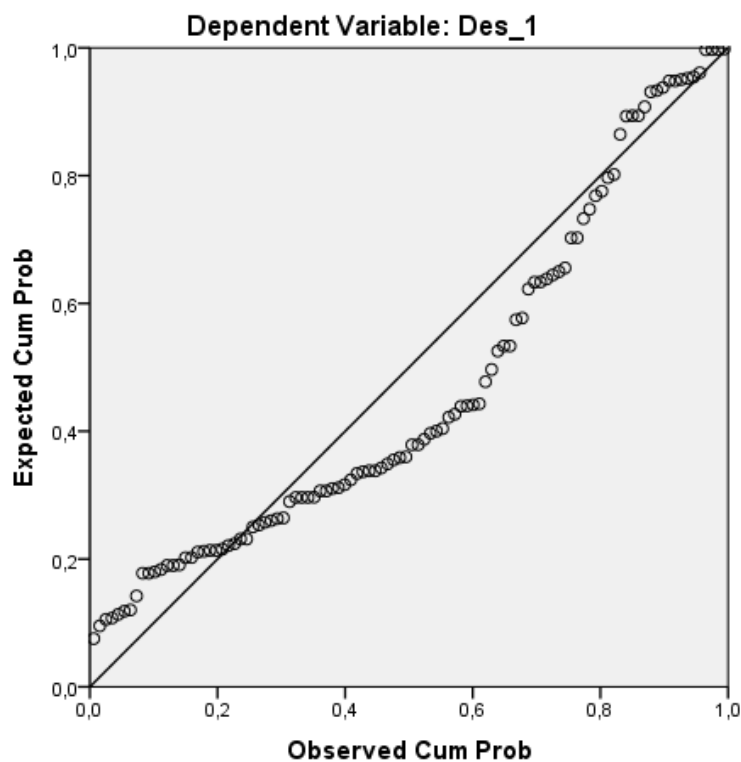
a. Dependent Variable: Des_1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,0800	,6964	,2861	,12881	104
Residual	-,43896	,89802	,00000	,30118	104
Std. Predicted Value	-1,600	3,186	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,436	2,938	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_1

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



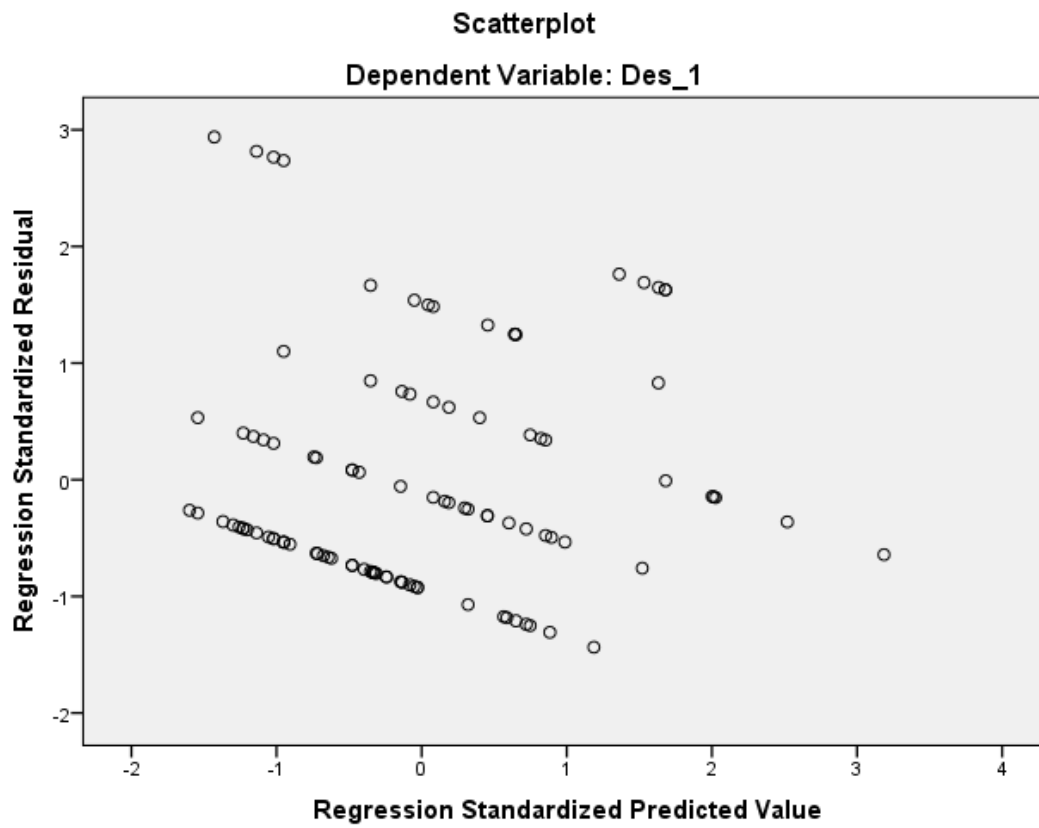


Tabela 84- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre Exclusão (VI) e Futuro (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,292 ^a	,085	,058	,31795	2,103

a. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_3

b. Dependent Variable: Des_1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,943	3	,314	3,110	,030 ^b
	Residual	10,109	100	,101		
	Total	11,052	103			

a. Dependent Variable: Des_1

b. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_3

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized		Collinearity		
		Coefficients		Coefficients		Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,409	,315		1,299	,197		
	Moby_3	,007	,170	,015	,042	,966	,074	13,544
	Coping_1	-,040	,034	-,116	-1,199	,233	,979	1,021
	Moby3C_Coping1_Int	,034	,051	,238	,676	,501	,074	13,601

a. Dependent Variable: Des_1

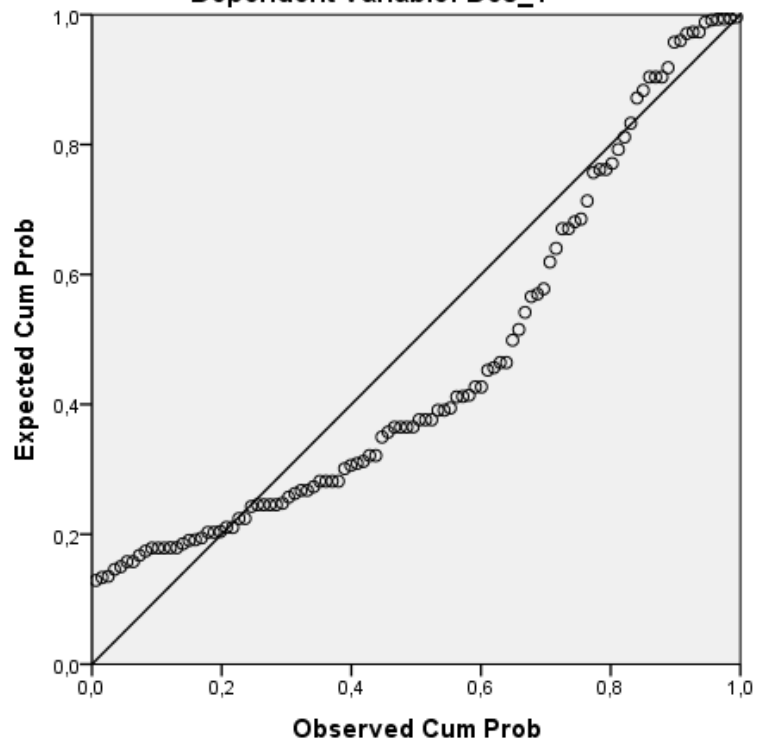
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,0880	,5705	,2861	,09570	104
Residual	-,35965	,84645	,00000	,31328	104
Std. Predicted Value	-2,070	2,972	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,131	2,662	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_1

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Des_1



Scatterplot

Dependent Variable: Des_1

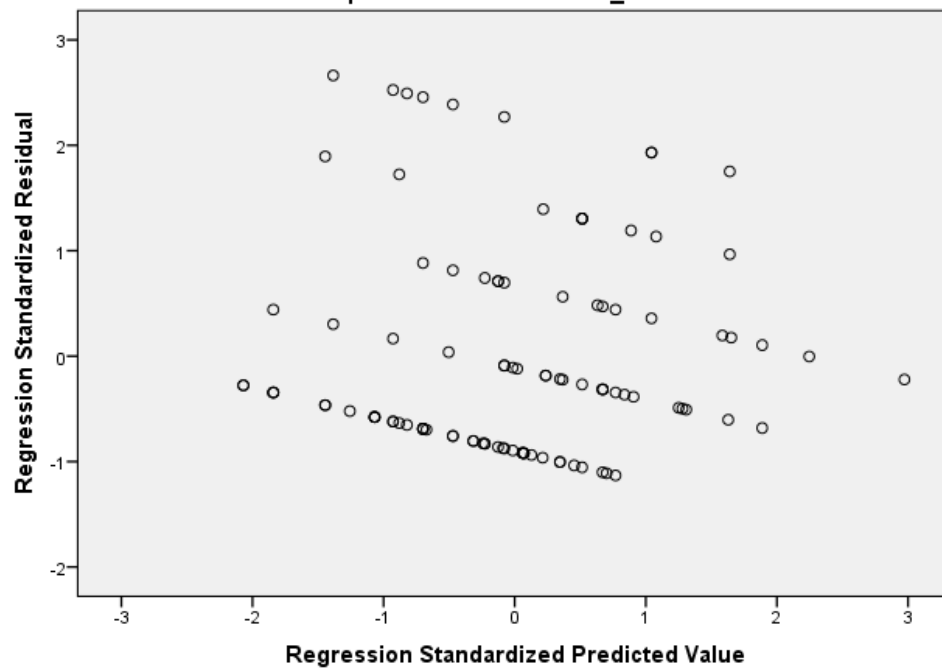


Tabela 85- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre Invasão privacidade (VI) Futuro (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,364 ^a	,133	,107	,30961	2,145

a. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_1

b. Dependent Variable: Des_1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,467	3	,489	5,100	,003 ^b
	Residual	9,586	100	,096		
	Total	11,052	103			

a. Dependent Variable: Des_1

b. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,266	,285		-,935	,352		
	Moby_1	,313	,150	,676	2,085	,040	,082	12,130
	Coping_2	-,007	,032	-,022	-,235	,815	,987	1,013
	Moby1C_Coping2_Int	-,049	,047	-,337	-	,300	,083	12,091

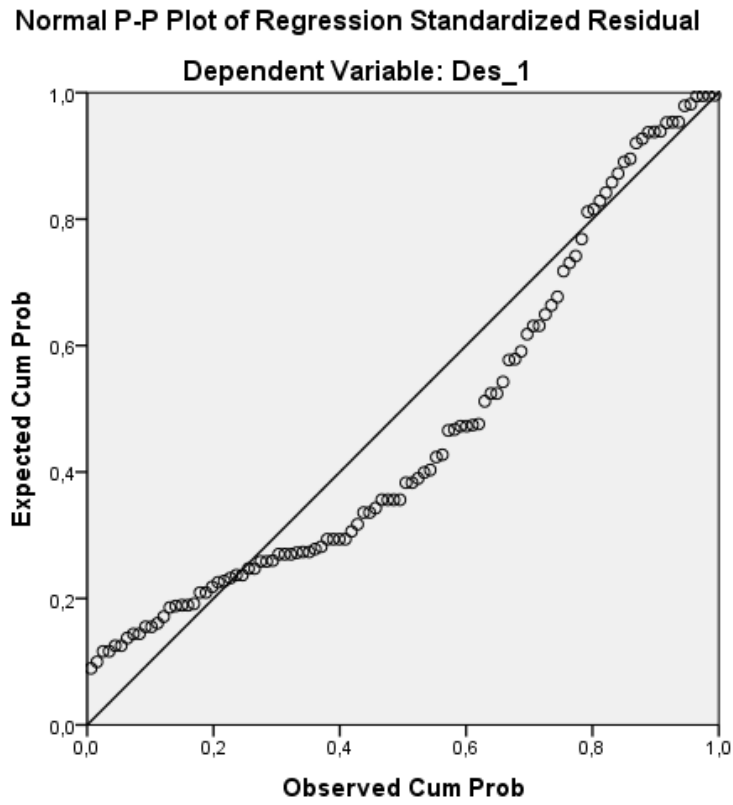
a. Dependent Variable: Des_1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1142	,6876	,2861	,11933	104
Residual	-,41632	,82117	,00000	,30506	104
Std. Predicted Value	-1,440	3,365	,000	1,000	104

Std. Residual -1,345 2,652 ,000 ,985 104

a. Dependent Variable: Des_1



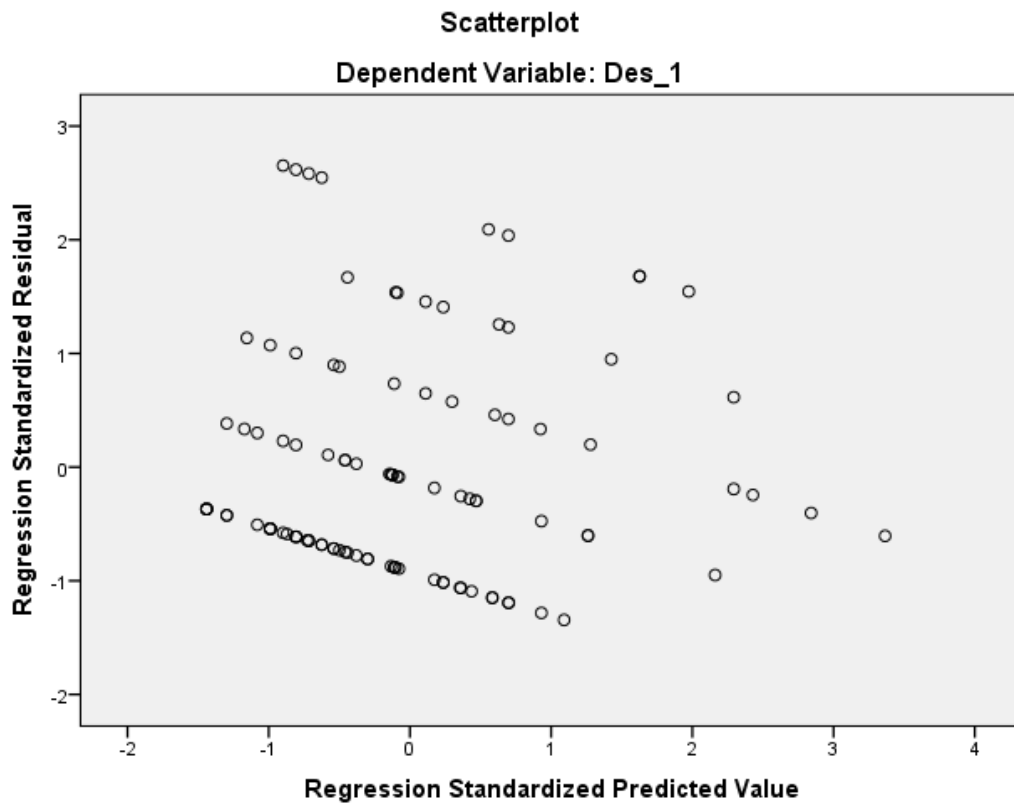


Tabela 86- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre o Hostilidade (VI) e Futuro (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,381 ^a	,145	,120	,30736	2,309

a. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_2

b. Dependent Variable: Des_1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,605	3	,535	5,664	,001 ^b
	Residual	9,447	100	,094		
	Total	11,052	103			

a. Dependent Variable: Des_1

b. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,158	,258		,613	,542		
	Moby_2	,050	,115	,120	,432	,667	,111	9,023
	Coping_2	,009	,031	,025	,271	,787	1,000	1,000
	Moby2C_Coping2_Int	,033	,034	,265	,956	,341	,111	9,024

a. Dependent Variable: Des_1

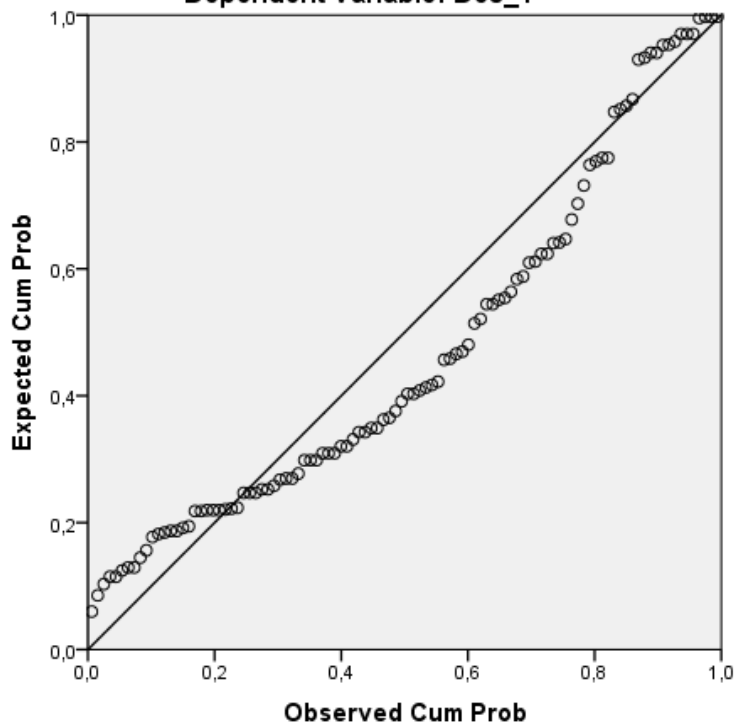
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,0712	,8176	,2861	,12484	104
Residual	-,47858	,86074	,00000	,30285	104
Std. Predicted Value	-1,721	4,258	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,557	2,800	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_1

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Des_1



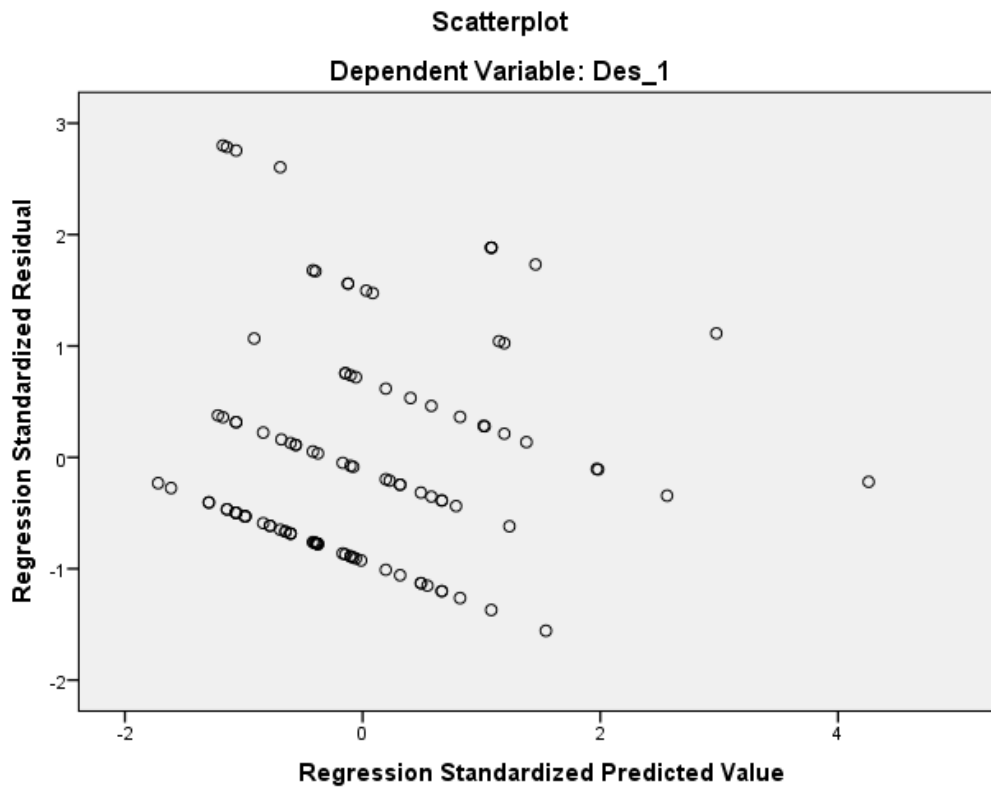


Tabela 87- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre o Exclusão (VI) e Futuro (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,279 ^a	,078	,050	,31922	2,147

a. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_3

b. Dependent Variable: Des_1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,862	3	,287	2,821	,043 ^b
	Residual	10,190	100	,102		
	Total	11,052	103			

a. Dependent Variable: Des_1

b. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_3

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized		Collinearity	
		Coefficients		Coefficients		Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	,321	,275		1,166	,246	
	Moby_3	-,033	,151	-,068	-,217	,829	,093 10,696
	Coping_2	,007	,033	,022	,225	,823	,997 1,003
	Moby3C_Coping2_Int	,053	,049	,343	1,091	,278	,094 10,694

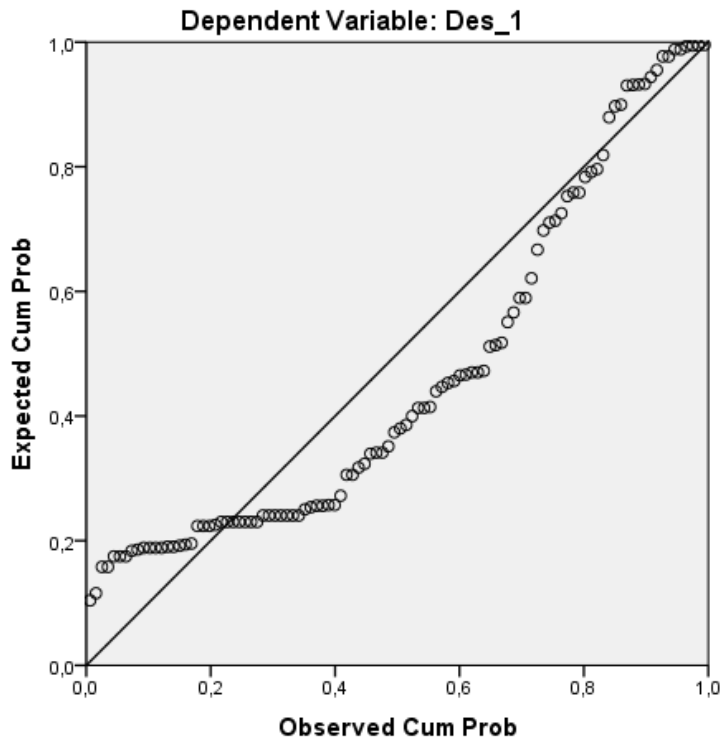
a. Dependent Variable: Des_1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1306	,5963	,2861	,09150	104
Residual	-,40171	,83790	,00000	,31453	104
Std. Predicted Value	-1,699	3,391	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,258	2,625	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_1

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



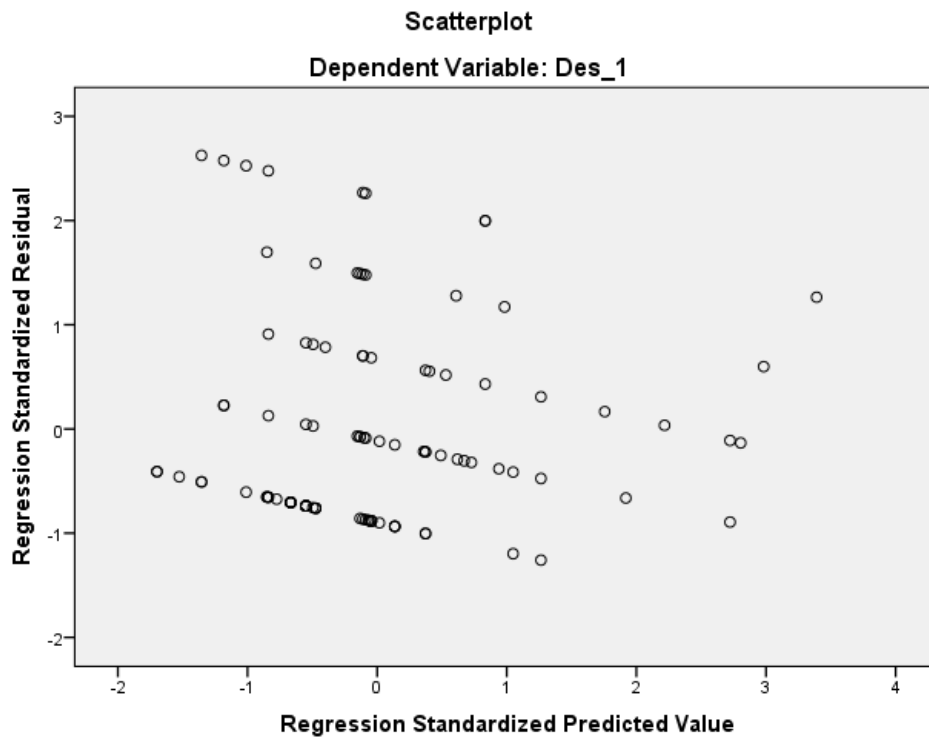


Tabela 88- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre Invasão de privacidade (VI) e Insegurança (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,559 ^a	,312	,292	,27003	1,913

a. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_1

b. Dependent Variable: Des_2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,312	3	1,104	15,141	,000 ^b
	Residual	7,291	100	,073		
	Total	10,603	103			

a. Dependent Variable: Des_2

b. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_1

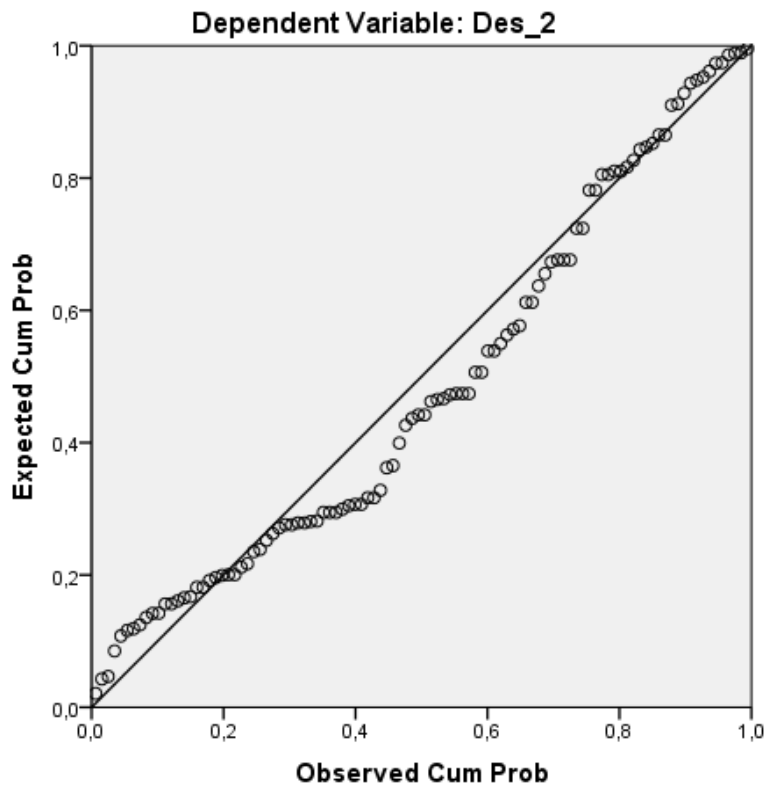
		Coefficients^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,107	,263		-,409	,684		
	Moby_1	,457	,129	1,010	3,536	,001	,084	11,855
	Coping_1	-,116	,028	-,339	-4,082	,000	,997	1,003
	Moby1C_Coping1_Int	-,084	,037	-,653	-2,288	,024	,084	11,848

a. Dependent Variable: Des_2

Residuals Statistics^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1365	1,0953	,3606	,17932	104
Residual	-,55010	,70995	,00000	,26606	104
Std. Predicted Value	-1,250	4,097	,000	1,000	104
Std. Residual	-2,037	2,629	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

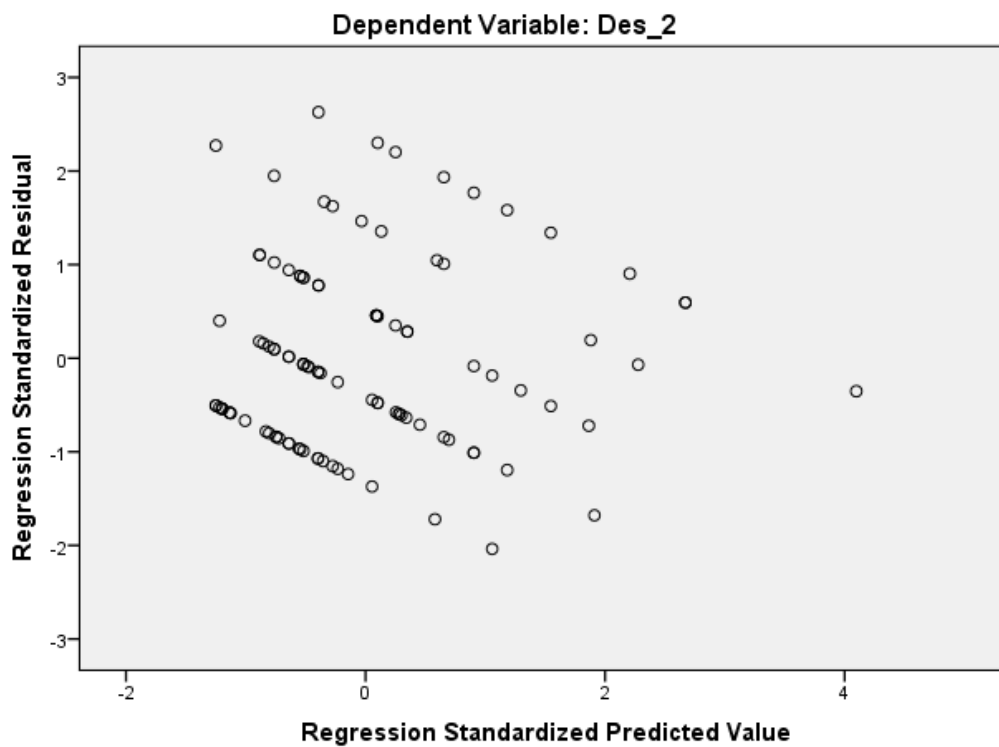


Tabela 89- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre o Hostilidade (VI) e Insegurança (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,462 ^a	,214	,190	,28872	1,974

a. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_2

b. Dependent Variable: Des_2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,267	3	,756	9,066	,000 ^b
	Residual	8,336	100	,083		
	Total	10,603	103			

a. Dependent Variable: Des_2

b. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,017	,295		-,058	,954		
	Moby_2	,362	,130	,896	2,777	,007	,076	13,239
	Coping_1	-,117	,030	-,343	-3,864	,000	,995	1,005
	Moby2C_Coping1_Int	-,079	,036	-,704	-2,183	,031	,076	13,235

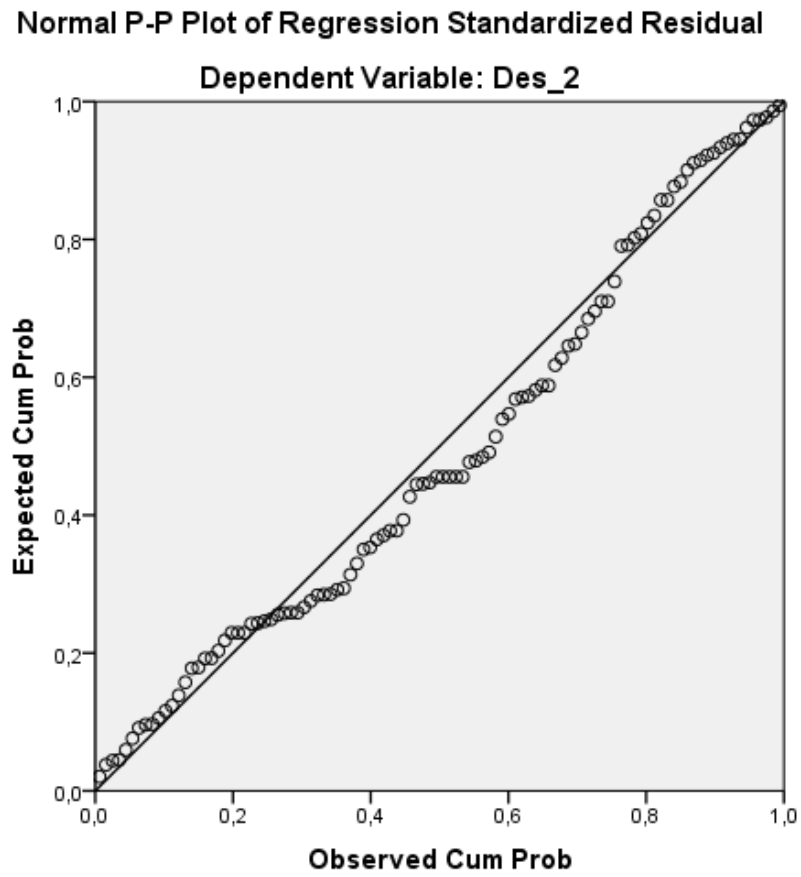
a. Dependent Variable: Des_2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,0784	,8521	,3606	,14837	104
Residual	-,58943	,73479	,00000	,28449	104

Std. Predicted Value	-1,902	3,313	,000	1,000	104
Std. Residual	-2,042	2,545	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_2



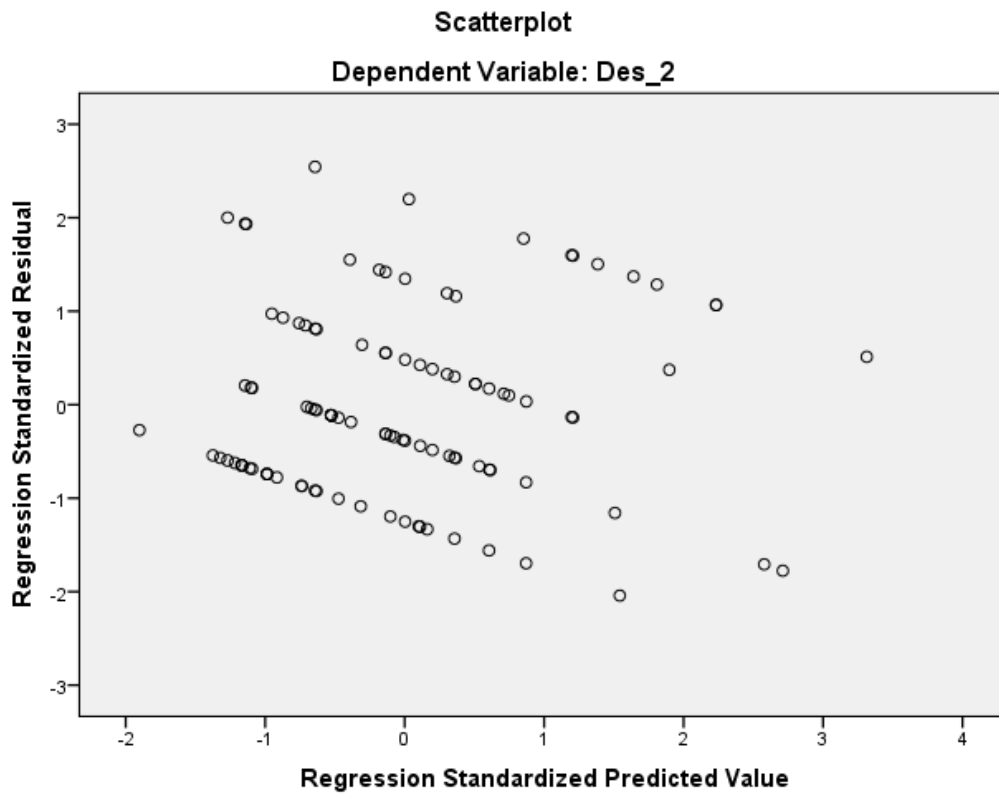


Tabela 90- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre Exclusão (VI) e Insegurança (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,531 ^a	,282	,260	,27595	2,032

a. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_3

b. Dependent Variable: Des_2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,989	3	,996	13,083	,000 ^b
	Residual	7,615	100	,076		
	Total	10,603	103			

a. Dependent Variable: Des_2

b. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,211	,273		,774	,441		
	Moby_3	,289	,147	,612	1,962	,053	,074	13,544
	Coping_1	-,108	,029	-,316	-3,689	,000	,979	1,021
	Moby3C_Coping1_Int	-,033	,044	-,232	-,742	,460	,074	13,601

a. Dependent Variable: Des_2

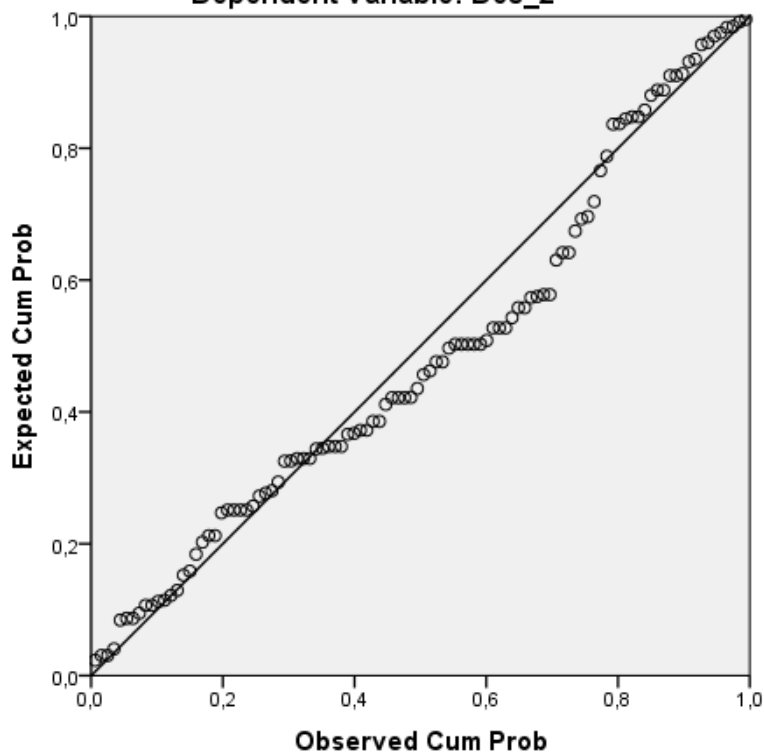
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,0802	,9477	,3606	,17034	104
Residual	-,54976	,72379	,00000	,27190	104
Std. Predicted Value	-1,646	3,447	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,992	2,623	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Des_2



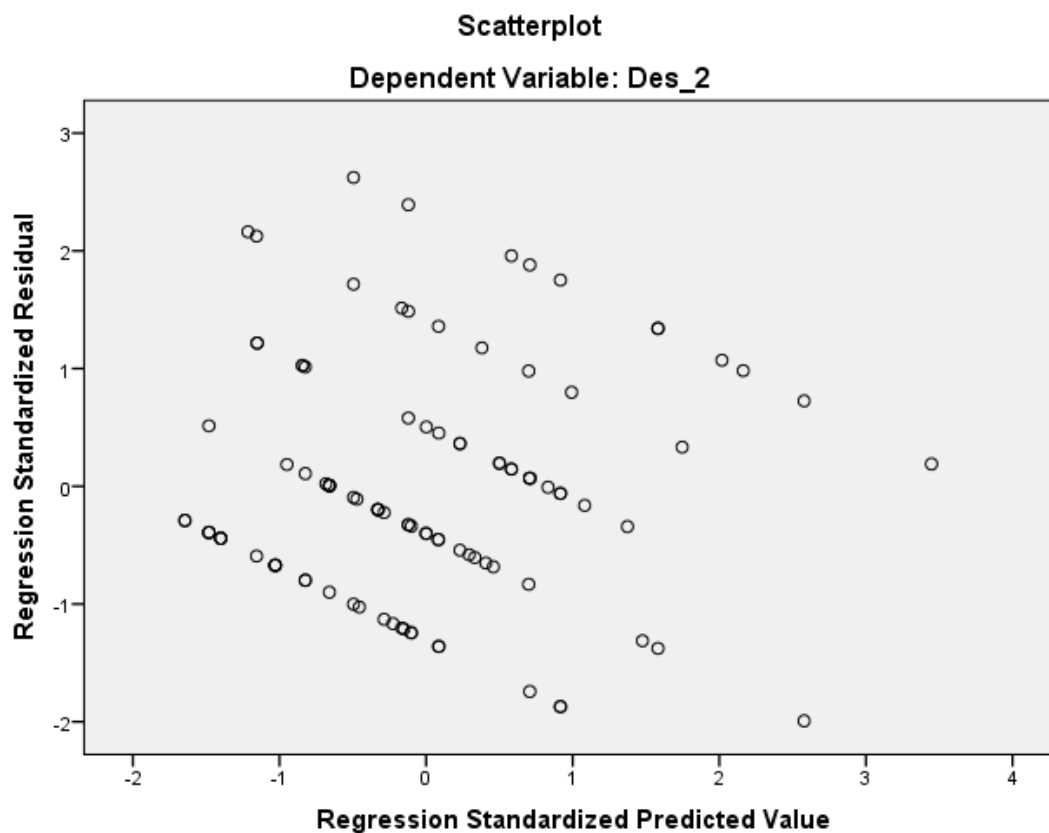


Tabela 91- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre Invasão de privacidade (VI) e Insegurança (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,434 ^a	,188	,164	,29337	2,037

a. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_1

b. Dependent Variable: Des_2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,997	3	,666	7,734	,000 ^b
	Residual	8,607	100	,086		
	Total	10,603	103			

a. Dependent Variable: Des_2

b. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_1

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized		Collinearity	
		Coefficients		Coefficients		Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	-,028	,270		-,103	,918	
	Moby_1	,300	,142	,663	2,113	,037	,082 12,130
	Coping_2	-,056	,030	-,168	-1,850	,067	,987 1,013
	Moby1C_Coping2_Int	-,037	,044	-,261	-,834	,406	,083 12,091

a. Dependent Variable: Des_2

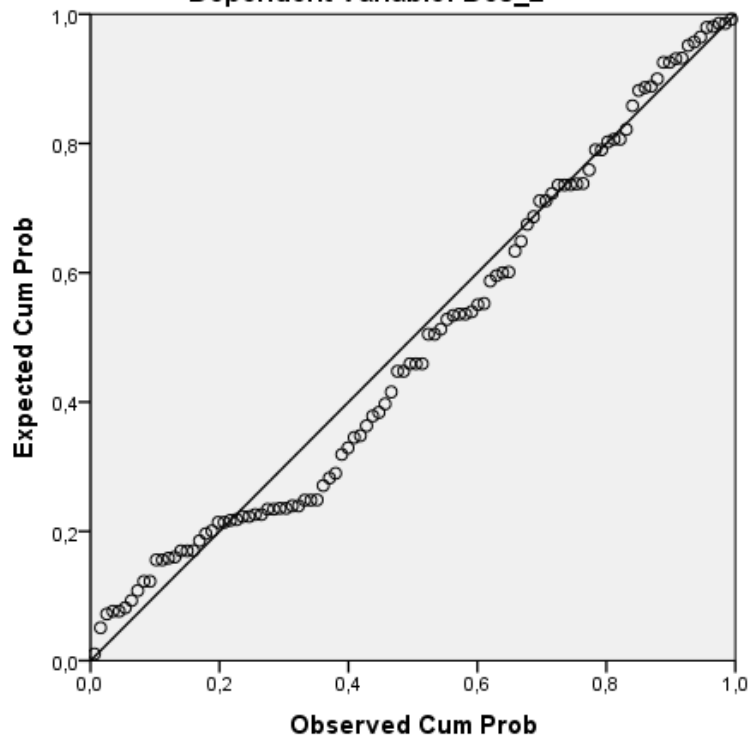
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1626	,8132	,3606	,13924	104
Residual	-,67819	,70638	,00000	,28906	104
Std. Predicted Value	-1,422	3,251	,000	1,000	104
Std. Residual	-2,312	2,408	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Des_2



Scatterplot

Dependent Variable: Des_2

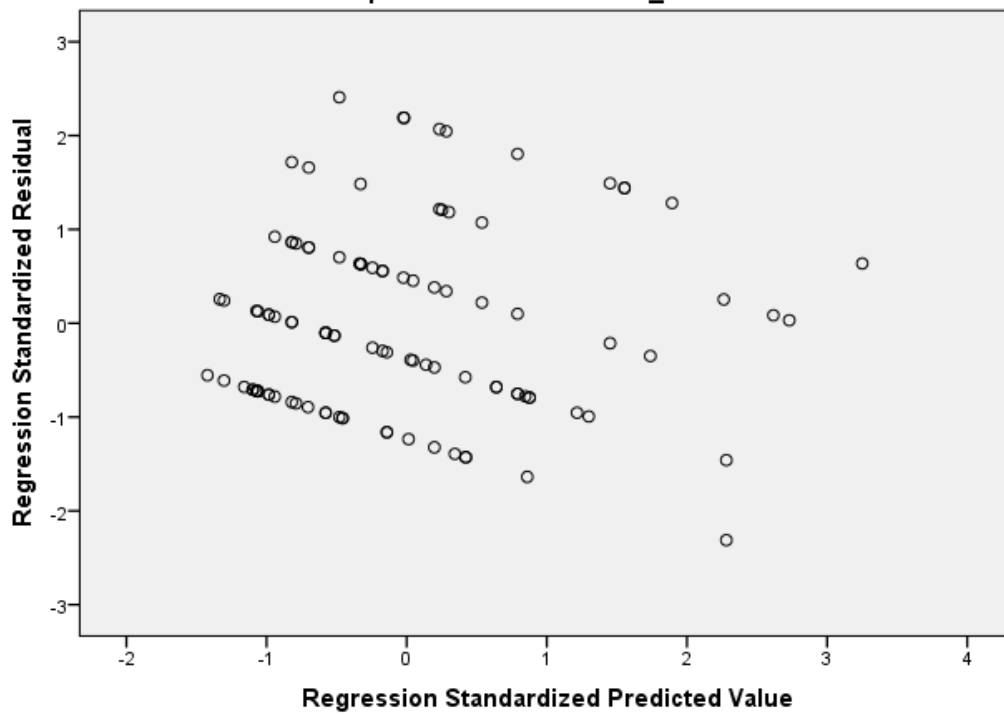


Tabela 92- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre Hostilidade (VI) e Insegurança (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,274 ^a	,075	,048	,31312	2,107

a. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_2

b. Dependent Variable: Des_2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,799	3	,266	2,716	,049 ^b
	Residual	9,805	100	,098		
	Total	10,603	103			

a. Dependent Variable: Des_2

b. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,164	,262		,625	,533		
	Moby_2	,150	,117	,370	1,281	,203	,111	9,023
	Coping_2	-,040	,032	-,119	-1,240	,218	1,000	1,000
	Moby2C_Coping2_Int	-,016	,035	-,136	-,469	,640	,111	9,024

a. Dependent Variable: Des_2

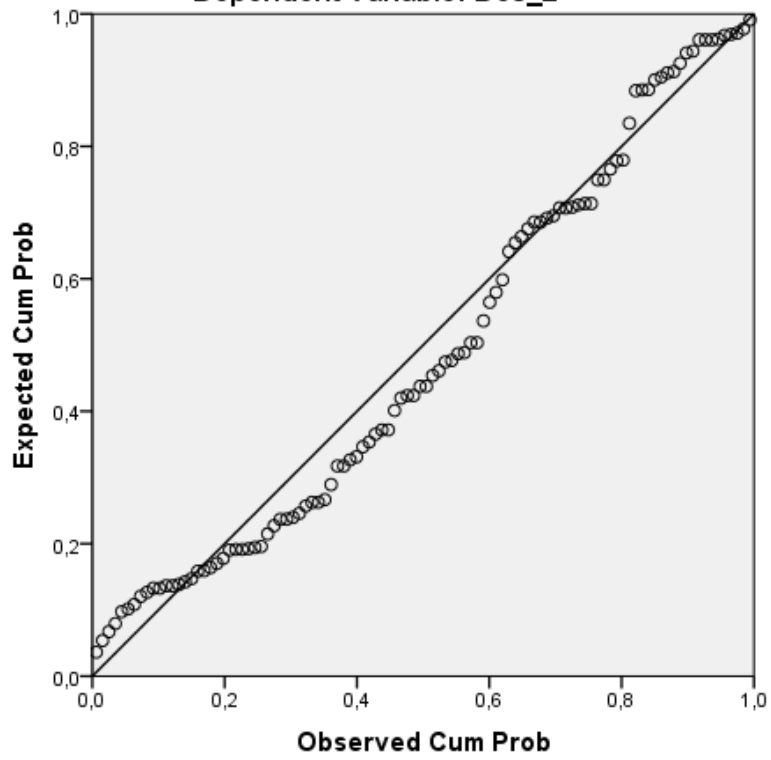
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,2044	,5934	,3606	,08807	104
Residual	-,56219	,73971	,00000	,30853	104
Std. Predicted Value	-1,773	2,644	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,795	2,362	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Des_2



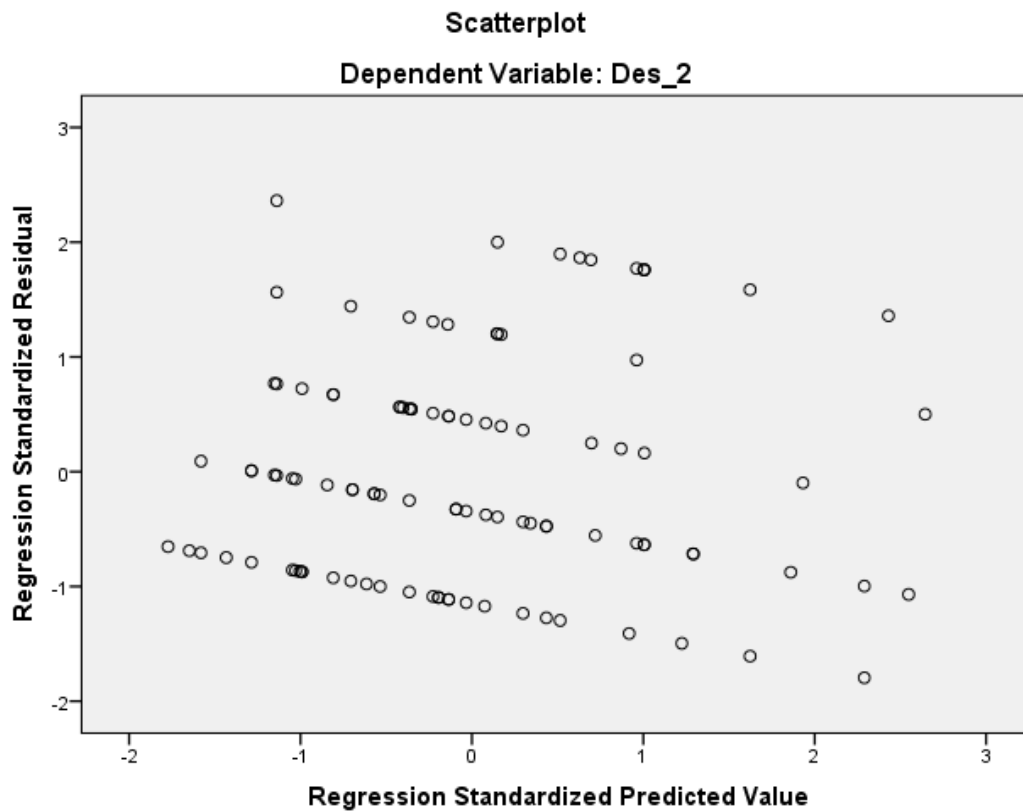


Tabela 93- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre o Exclusão (VI) e Insegurança (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,446 ^a	,199	,175	,29149	2,096

a. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_3

b. Dependent Variable: Des_2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,107	3	,702	8,266	,000 ^b
	Residual	8,496	100	,085		
	Total	10,603	103			

a. Dependent Variable: Des_2

b. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_3

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized		Collinearity		
		Coefficients		Coefficients		Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,145	,251		,577	,565		
	Moby_3	,196	,138	,415	1,419	,159	,093	10,696
	Coping_2	-,042	,030	-,127	-1,414	,160	,997	1,003
	Moby3C_Coping2_Int	,002	,044	,014	,049	,961	,094	10,694

a. Dependent Variable: Des_2

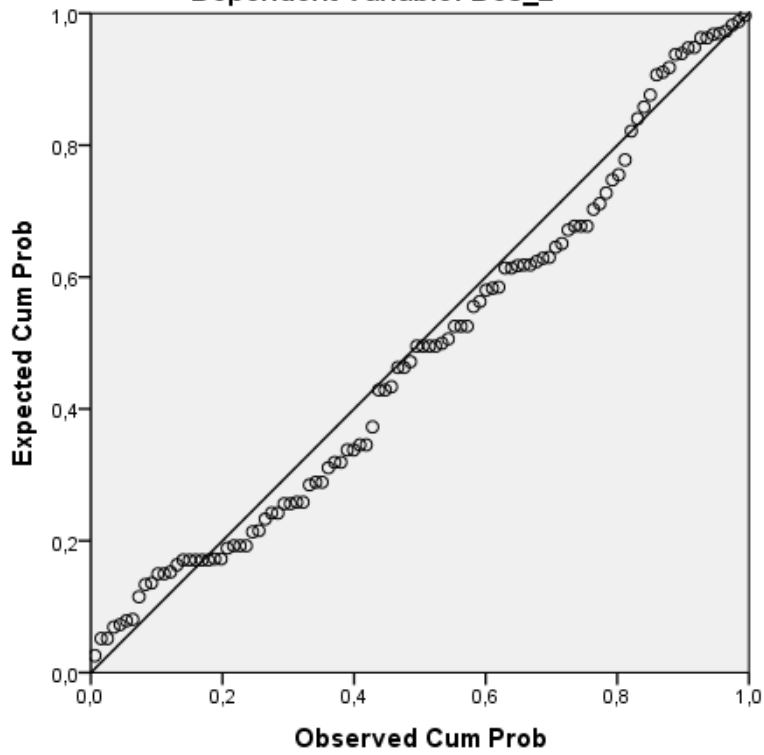
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1220	,9034	,3606	,14302	104
Residual	-,56748	,79037	,00000	,28721	104
Std. Predicted Value	-1,668	3,795	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,947	2,712	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Des_2



Scatterplot

Dependent Variable: Des_2

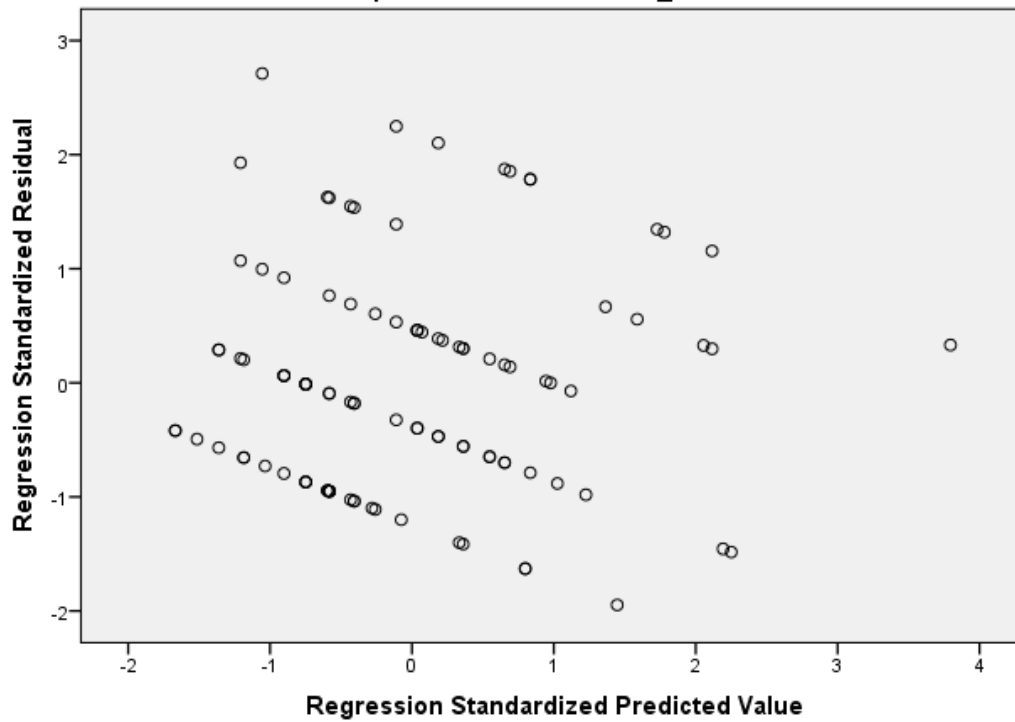


Tabela 94- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre Invasão de privacidade (VI) e Pessimismo (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,239 ^a	,057	,029	,36467	2,039

a. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_1

b. Dependent Variable: Des_3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,803	3	,268	2,013	,117 ^b
	Residual	13,298	100	,133		
	Total	14,101	103			

a. Dependent Variable: Des_3

b. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,151	,355		-,426	,671		
	Moby_1	,315	,175	,602	1,802	,075	,084	11,855
	Coping_1	-,033	,038	-,084	-,863	,390	,997	1,003
	Moby1C_Coping1_Int	-,066	,050	-,445	-	,187	,084	11,848
					1,330			

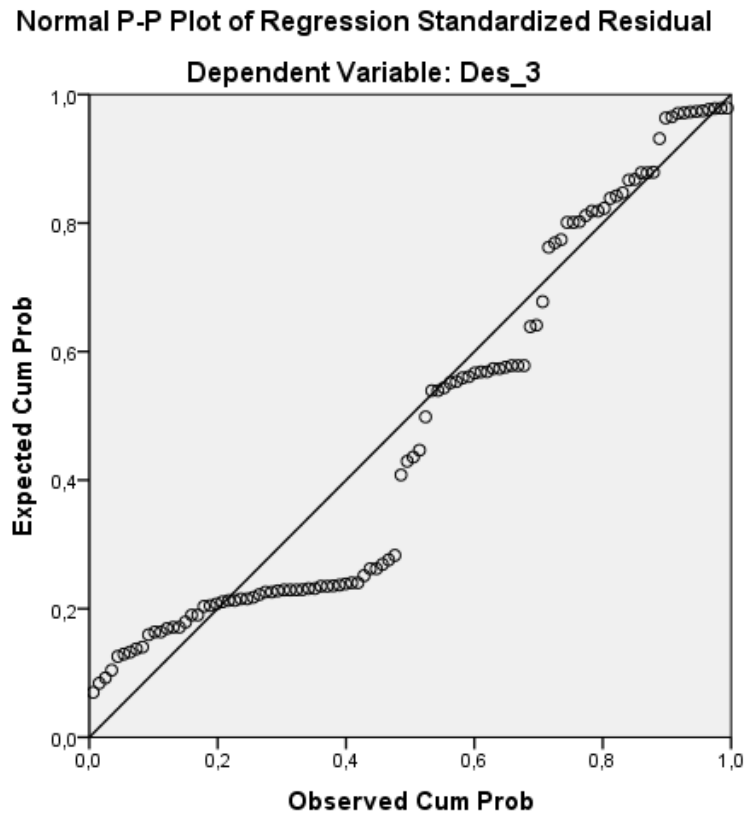
a. Dependent Variable: Des_3

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,2017	,7399	,3237	,08831	104
Residual	-,53873	,74070	,00000	,35932	104
Std. Predicted Value	-1,382	4,712	,000	1,000	104

Std. Residual -1,477 2,031 ,000 ,985 104

a. Dependent Variable: Des_3



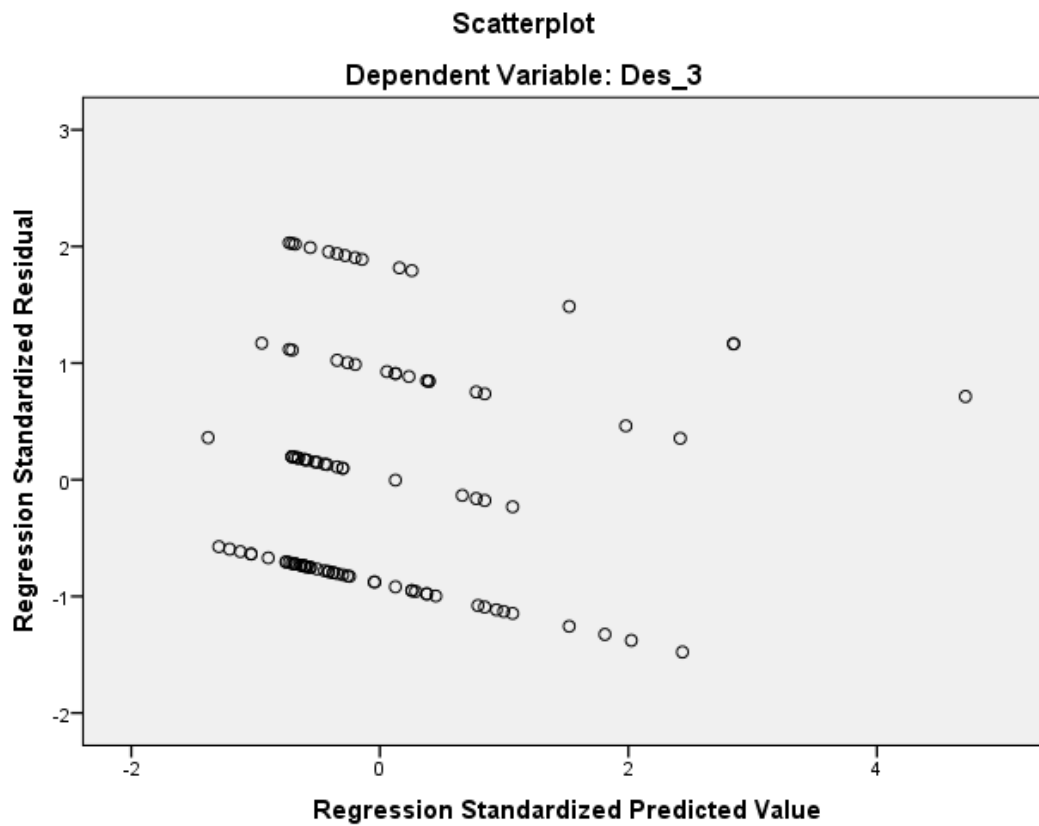


Tabela 95- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre Hostilidade (VI) e Pessimismo (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,289 ^a	,083	,056	,35952	2,124

a. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_2

b. Dependent Variable: Des_3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,176	3	,392	3,033	,033 ^b
	Residual	12,925	100	,129		
	Total	14,101	103			

a. Dependent Variable: Des_3

b. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,453	,367		-1,233	,220		
	Moby_2	,420	,162	,900	2,585	,011	,076	13,239
	Coping_1	-,032	,038	-,082	-,859	,392	,995	1,005
	Moby2C_Coping1_Int	-,097	,045	-,750	-2,154	,034	,076	13,235

a. Dependent Variable: Des_3

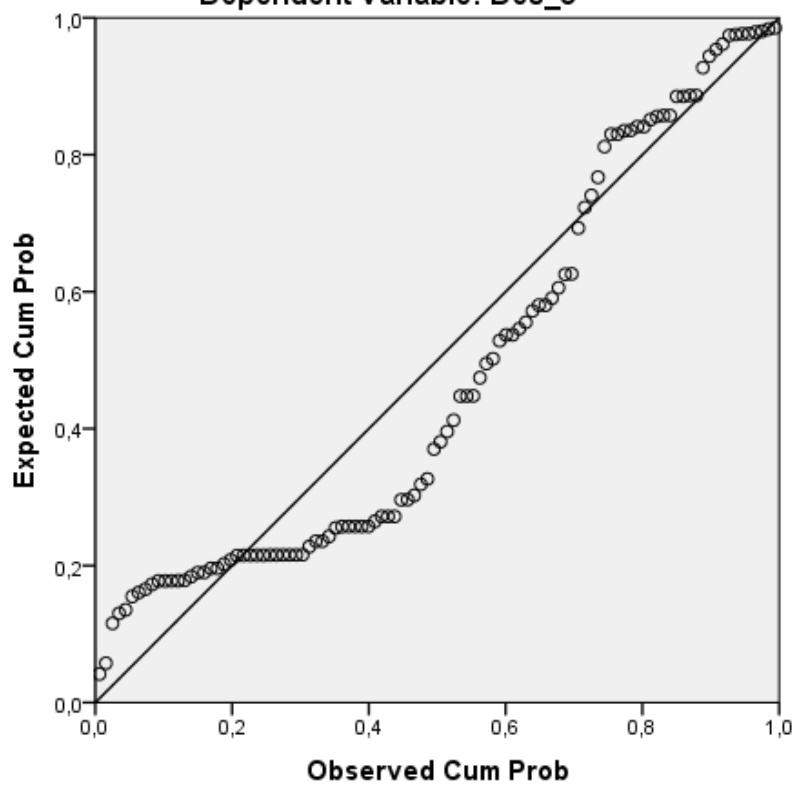
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1090	,7682	,3237	,10686	104
Residual	-,62224	,78165	,00000	,35424	104
Std. Predicted Value	-2,009	4,160	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,731	2,174	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_3

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Des_3



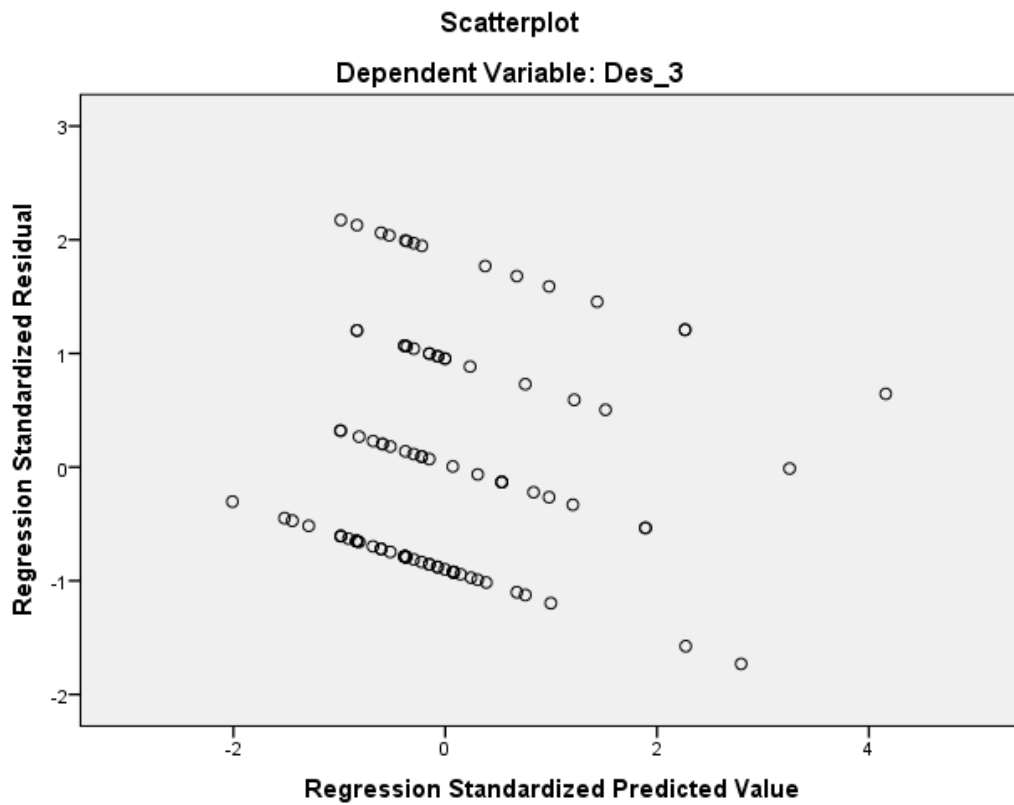


Tabela 96- Efeito do Controlo (Moderadora) sobre a relação entre Exclusão (VI) e Pessimismo (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,204 ^a	,042	,013	,36763	2,009

a. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_3

b. Dependent Variable: Des_3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,587	3	,196	1,447	,234 ^b
	Residual	13,515	100	,135		
	Total	14,101	103			

a. Dependent Variable: Des_3

b. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping1_Int, Coping_1, Moby_3

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized		Collinearity		
		Coefficients		Coefficients		Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,373	,364		1,024	,308		
	Moby_3	,025	,196	,046	,128	,899	,074	13,544
	Coping_1	-,028	,039	-,070	-,710	,479	,979	1,021
	Moby3C_Coping1_Int	,022	,059	,138	,381	,704	,074	13,601

a. Dependent Variable: Des_3

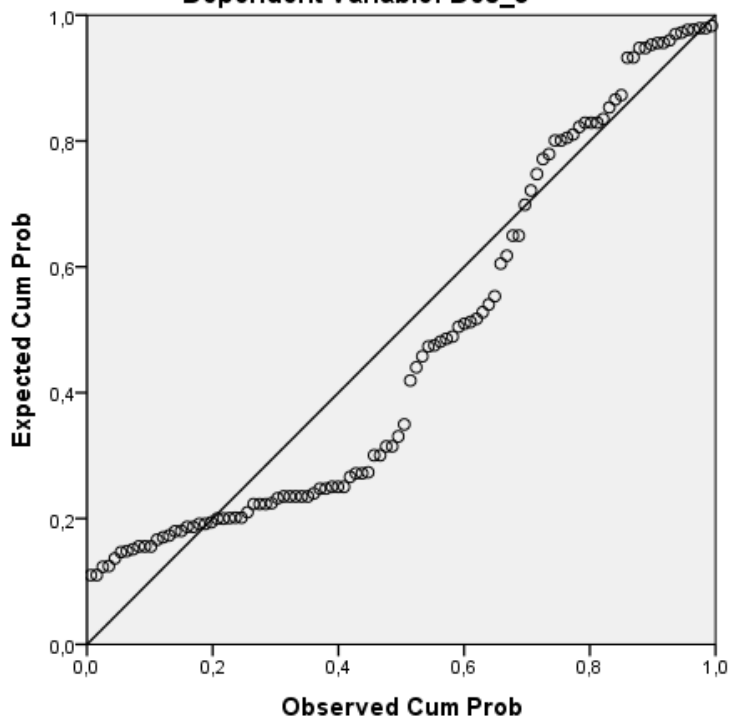
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1775	,5629	,3237	,07546	104
Residual	-,45088	,77849	,00000	,36223	104
Std. Predicted Value	-1,938	3,170	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,226	2,118	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_3

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Des_3



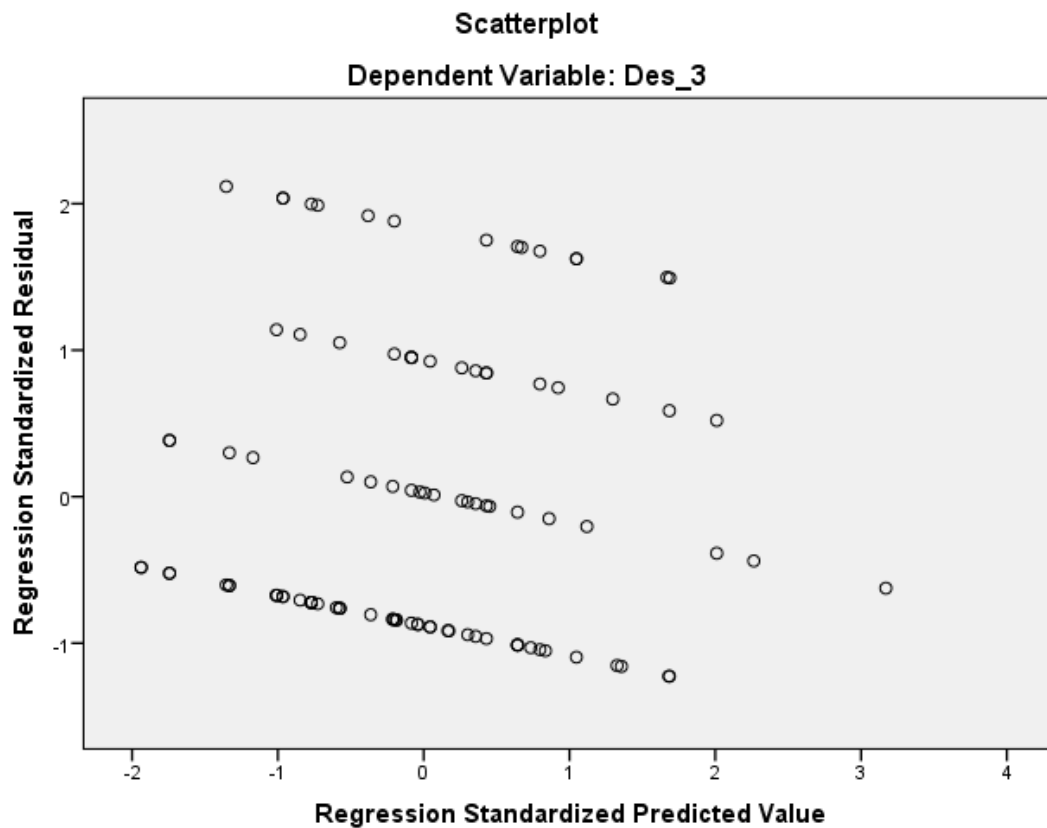


Tabela 97- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre Invasão de privacidade (VI) e Pessimismo (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,197 ^a	,039	,010	,36816	2,049

a. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_1

b. Dependent Variable: Des_3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,547	3	,182	1,346	,264 ^b
	Residual	13,554	100	,136		
	Total	14,101	103			

a. Dependent Variable: Des_3

b. Predictors: (Constant), Moby1C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_1

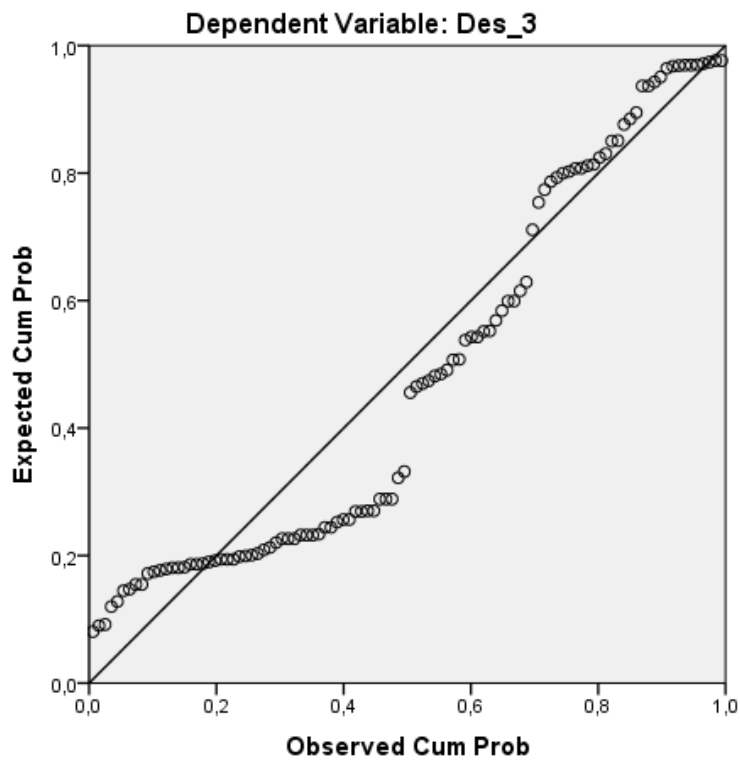
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,109	,339		-,321	,749		
	Moby_1	,234	,178	,448	1,311	,193	,082	12,130
	Coping_2	,001	,038	,003	,032	,975	,987	1,013
	Moby1C_Coping2_Int	-,046	,056	-,280	-,822	,413	,083	12,091

a. Dependent Variable: Des_3

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,2053	,5581	,3237	,07288	104
Residual	-,51529	,73049	,00000	,36276	104
Std. Predicted Value	-1,625	3,215	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,400	1,984	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_3

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

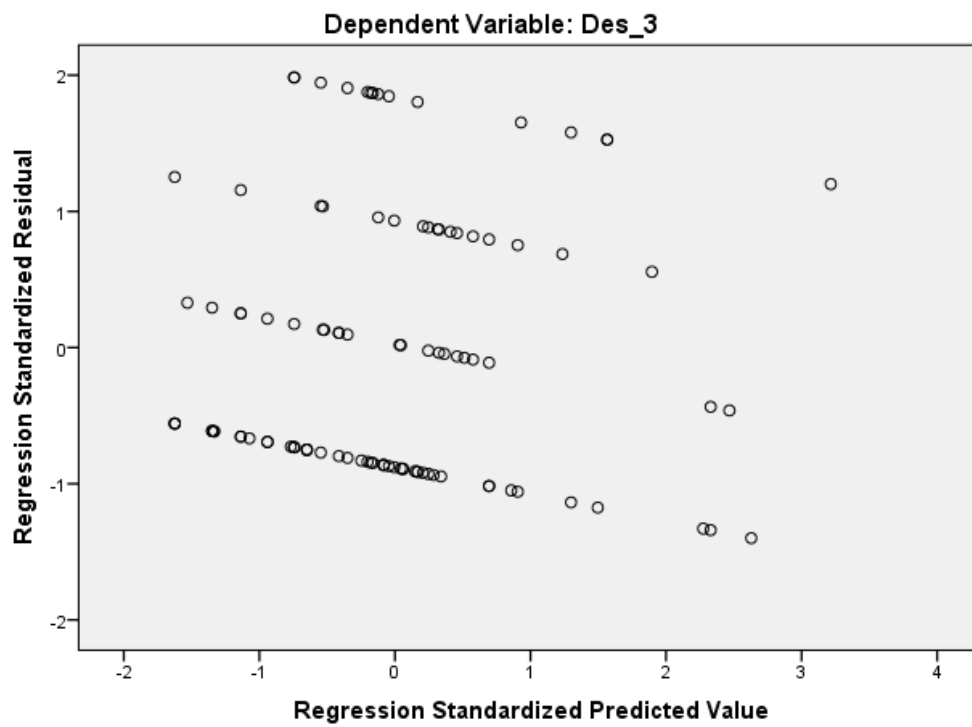


Tabela 98- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre Hostilidade (VI) e Pessimismo(VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,214 ^a	,046	,017	,36680	2,082

a. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_2

b. Dependent Variable: Des_3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,647	3	,216	1,604	,193 ^b
	Residual	13,454	100	,135		
	Total	14,101	103			

a. Dependent Variable: Des_3

b. Predictors: (Constant), Moby2C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,175	,307		-,570	,570		
	Moby_2	,225	,137	,482	1,642	,104	,111	9,023
	Coping_2	,010	,038	,025	,260	,795	1,000	1,000
	Moby2C_Coping2_Int	-,044	,041	-,315	-1,073	,286	,111	9,024

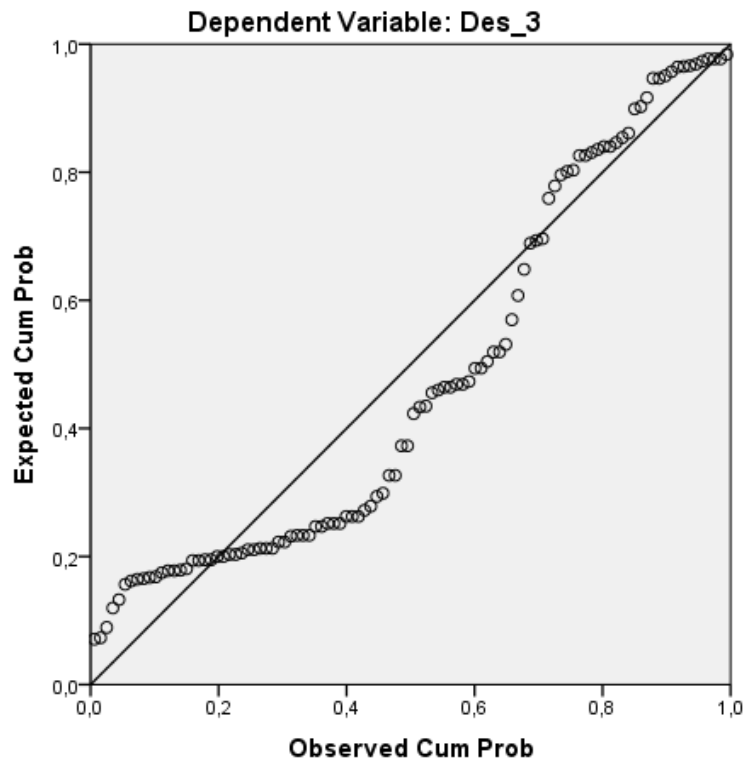
a. Dependent Variable: Des_3

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,1524	,5387	,3237	,07927	104
Residual	-,53866	,78458	,00000	,36142	104
Std. Predicted Value	-2,162	2,711	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,469	2,139	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_3

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

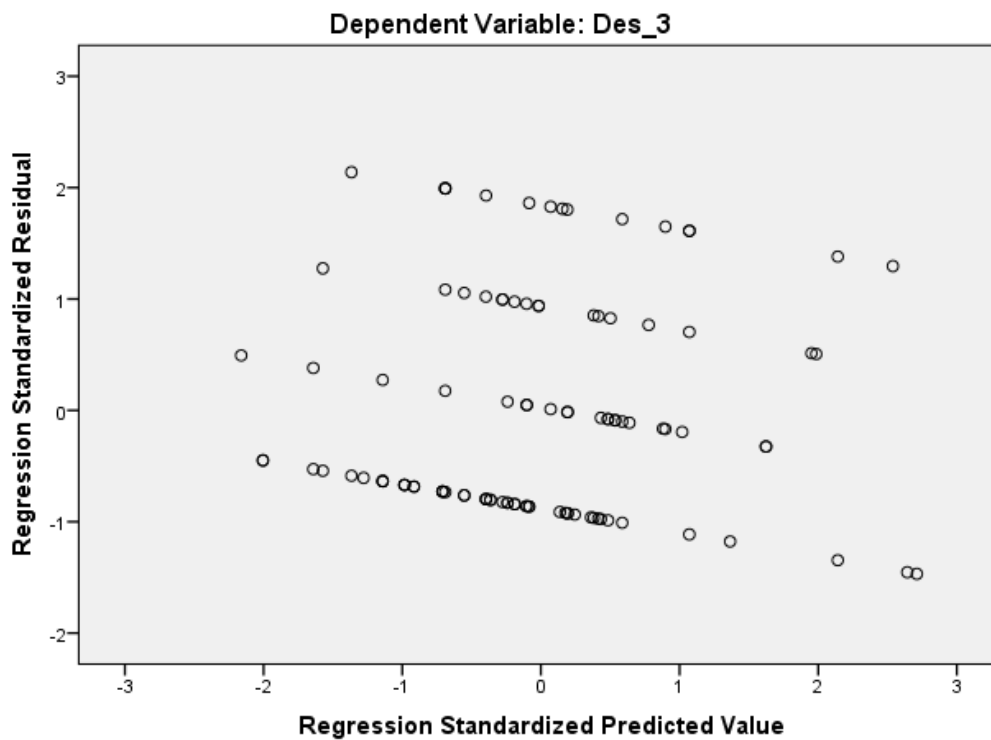


Tabela 99- Efeito do Suporte (Moderadora) sobre a relação entre Exclusão (VI) e Pessimismo (VD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,192 ^a	,037	,008	,36855	2,048

a. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_3

b. Dependent Variable: Des_3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,519	3	,173	1,273	,288 ^b
	Residual	13,583	100	,136		
	Total	14,101	103			

a. Dependent Variable: Des_3

b. Predictors: (Constant), Moby3C_Coping2_Int, Coping_2, Moby_3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,226	,318		,713	,478		
	Moby_3	,040	,175	,073	,229	,820	,093	10,696
	Coping_2	,010	,038	,025	,253	,801	,997	1,003
	Moby3C_Coping2_Int	,021	,056	,119	,370	,712	,094	10,694

a. Dependent Variable: Des_3

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,2380	,5589	,3237	,07097	104
Residual	-,52612	,75635	,00000	,36314	104
Std. Predicted Value	-1,208	3,314	,000	1,000	104
Std. Residual	-1,428	2,052	,000	,985	104

a. Dependent Variable: Des_3

