

IPV - ESSV |

Instituto Politécnico de Viseu

Escola Superior de Saúde de Viseu



Instituto Politécnico de Viseu

Escola Superior de Saúde de Viseu

Trabalho efectuado sob a orientação de



Com amor, para a Inês e Rita

Grata,
Caríssimos Professores e orientadores Doutora Madalena Cunha e Doutor João Duarte
Professores Doutores Andrew Hayes e Kevin Kelloway
Família, amigos e colegas
Inspetores do trabalho participantes na investigação

Resumo

A agressão no trabalho compreende a experiência, direta ou vicariante, de comportamentos de violência física e agressão psicológica, com consequências negativas para os indivíduos e organizações.

Foi propósito do estudo verificar as propriedades psicométricas de instrumentos de medida específicos, identificar os comportamentos agressivos mais experienciados, analisar os seus efeitos no bem-estar dos indivíduos e avaliar o potencial efeito moderador da autonomia e satisfação no trabalho nesse mecanismo.

O estudo transversal, descritivo e correlacional teve por base uma amostra não probabilística por conveniência de 131 inspetores do trabalho residentes em Portugal.

Recorreu-se à análise fatorial confirmatória, regressão linear múltipla univariada, mediação e mediação moderada.

Os resultados replicam o modelo proposto por Barling (1996), nomeadamente a natureza multidimensional da agressão no trabalho. A experiência de atos de agressão psicológica (90%), violência física (40%), violência vicariante (76%), perpetrados pelo público, foi significativa e 50% da amostra teme futuros eventos de violência. Tal como em Rogers & Kelloway (1997), os efeitos da agressão no trabalho no bem-estar são efeitos indiretos já que mediados pelo medo; os intervalos de confiança *bootstrap* a 95% para 10000 reamostragens evidenciaram que os que experienciam violência física e vicariante sentem mais medo e o medo afeta o bem-estar físico e psicológico. Os intervalos de confiança dos índices de mediação moderada apontam para a não relação dos moderadores com o efeito indireto.

Os resultados aportam informação que sustentam a concetualização e avaliação da agressão no trabalho. São ainda discutidas implicações práticas e apresentadas orientações de investigação.

Palavras-chave: agressão, violência, trabalho, efeitos, saúde, mediador, moderador

Abstract

Workplace aggression includes the direct or vicarious experience of behaviours of physical violence and psychological aggression, with negative effects for individuals and organizations.

This study aimed to confirm the psychometric properties of specific measuring instruments, identify the most frequently experienced aggressive behaviours, analyze their effects on individuals' well-being and assess the potential moderating effect of autonomy and satisfaction at work on that mechanism.

The transversal, descriptive and correlational study was based on a non-probabilistic convenience sample of 131 labour inspectors in Portugal.

Use was made of confirmatory factor analysis, univariate multiple linear regression, mediation and moderated mediation.

The results replicate the model proposed by Barling (1996), namely the multi-dimensional nature of workplace aggression. The experience of acts of psychological aggression (90%), physical violence (40%), vicarious violence (76%) perpetrated by the public was significant and 50% of the sample fear future violent events. As in Rogers & Kelloway (1997), the effects of workplace aggression on well-being are indirect effects as they are mediated by fear; bootstrap confidence intervals at 95% for 10000 re-samplings showed that those who experience physical and vicarious violence feel more afraid and fear affects physical and psychological well-being. The confidence intervals of the moderated mediation index point to no relation between the moderators and the indirect effect.

The results provide information that sustains the conceptualization and assessment of workplace aggression. Practical implications are also discussed and research guidelines presented.

Keywords: aggression, violence, workplace, effects, health, mediator, moderator

Índice

Dedicatória	I
Agradecimentos	III
Resumo.....	V
Abstract	VII
Lista de Figuras.....	XI
Lista de Tabelas	XIII
Lista Siglas	XVII
Introdução.....	19
I – Parte – Enquadramento teórico	25
1 – Agressão no trabalho.....	27
1.1 – Agressão no trabalho: natureza e concetualização	27
1.2 – Agressão no trabalho: preditores	29
1.3 – Experiência psicológica da agressão no trabalho	33
1.4 – Agressão no trabalho: efeitos diretos e indiretos.....	38
1.5 – Agressão no trabalho: moderadores.....	43
II – Parte – Estudo empírico.....	47
2 – Métodos.....	49
2.1 – Participantes	57
2.2 – Instrumentos.....	60
2.2.1 - Escala Violência Física no Trabalho	64
2.2.2 - Escala Agressão Psicológica no Trabalho	66
2.2.3 - Escala Violência Vicariante no Trabalho	67
2.2.4 - Escala Medo de Futuros Eventos de Violência Física no Trabalho	68
2.2.5 - Escala Bem-estar Psicológico	73
2.2.6 - Escala Bem-estar Físico	76
2.2.7 - Escala Autonomia no Trabalho	78
2.2.8 - Escala Satisfação no Trabalho	81
2.3 – Procedimentos	85
2.4 – Estratégia de análise e testes estatísticos utilizados.....	86
3 – Resultados.....	91
3.1 – Agressão no Trabalho	91

3.2 – Bem-estar psicológico.....	98
3.3 – Bem-estar físico	101
3.4 – Autonomia no trabalho.....	104
3.5 – Satisfação no trabalho	107
3.6 – Avaliação dos modelos de regressão linear múltipla, mediação e mediação moderada	112
4 – Discussão	129
5 – Conclusão	147
Referências	153
Anexos.....	165

Lista de Figuras

Figura 1 – Modelo teórico da agressão no trabalho..... 37

Figura 2 – Modelo do estudo: relações entre exposição a violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho (variáveis independentes), medo de futuros eventos de violência física no trabalho (variável mediadora), bem-estar psicológico / bem-estar físico (variáveis dependentes), autonomia no trabalho e satisfação no trabalho (variáveis moderadoras)..... 57

Figura 3 – Agressão no trabalho: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo multidimensional..... 71

Figura 4 – Agressão no trabalho: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo multidimensional de segunda ordem..... 73

Figura 5 – Bem-estar psicológico: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo final 76

Figura 6 – Bem-estar físico: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo final..... 78

Figura 7 – Autonomia no trabalho: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo unifatorial..... 80

Figura 8 – Autonomia no trabalho: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo final 80

Figura 9 – Agressão no trabalho: coeficientes de regressão estandardizados para o modelo de regressão linear múltipla univariada 115

Figura 10 – Agressão no trabalho: coeficientes de regressão estandardizados para o modelo de regressão linear múltipla univariada final..... 115

Figura 11 – Modelo de mediação simples: diagrama concetual e estatístico..... 116

Figura 12 – Violência física no trabalho: coeficientes de regressão não estandardizados dos modelos de mediação 118

Figura 13 – Agressão psicológica no trabalho: coeficientes de regressão não estandardizados dos modelos de mediação 120

Figura 14 – Violência vicariante no trabalho: coeficientes de regressão não estandardizados dos modelos de mediação 121

Figura 15 – Modelo de mediação moderada: diagrama concetual e estatístico 124

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Estatísticas relativas à idade.....	58
Tabela 2 – Caracterização sociodemográfica e profissional da amostra.....	60
Tabela 3 – Violência física no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global.....	66
Tabela 4 – Agressão psicológica no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global.....	67
Tabela 5 – Violência vicariante no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global.....	68
Tabela 6 – Medo de futuros eventos de violência física no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global.....	69
Tabela 7 – Agressão no trabalho: índices de ajustamento da AFC para os modelos uni e multidimensional.....	70
Tabela 8 – Bem-estar psicológico: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global.....	75
Tabela 9 – Bem-estar físico: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global.....	77
Tabela 10 – Autonomia no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global.....	79
Tabela 11 – Satisfação no trabalho: distribuição dos itens por subescala.....	81
Tabela 12 – Satisfação no trabalho: estatísticas e consistência interna por item.....	83
Tabela 13 – Satisfação no trabalho: estatísticas e consistência interna por subescala com o valor global. Valores registados por Spector (1985) entre parêntesis.....	84
Tabela 14 – Satisfação no trabalho: matriz de correlação de Pearson entre subescalas com o valor da satisfação no trabalho global.....	85
Tabela 15 – Estatísticas relativas à agressão no trabalho.....	92
Tabela 16 – Teste <i>t</i> -Student para diferença de médias entre agressão no trabalho e género ...	92
Tabela 17 – Análise de variância a um fator (ANOVA) entre agressão no trabalho e idade ..	93
Tabela 18 – Teste de Kruskal-Wallis para agressão no trabalho e tempo de serviço.....	93
Tabela 19 – Prevalência da experiência de violência física no trabalho por item.....	94
Tabela 20 – Prevalência da experiência da agressão psicológica no trabalho por item.....	95
Tabela 21 – Prevalência da experiência de violência vicariante no trabalho por item.....	95
Tabela 22 – Prevalência da experiência de medo de futuros eventos de violência física no trabalho por item.....	96

Tabela 23 – Prevalência de agressão no trabalho para o género	97
Tabela 24 – Prevalência de agressão no trabalho para a idade.....	97
Tabela 25 – Prevalência de agressão no trabalho para o tempo de serviço	98
Tabela 26 – Estatísticas relativas ao bem-estar psicológico.....	98
Tabela 27 – Teste <i>t</i> -Student para diferença de médias entre bem-estar psicológico e género .	99
Tabela 28 – Análise de variância a um fator (ANOVA) entre bem-estar psicológico e idade	99
Tabela 29 – Teste de Kruskal-Wallis entre bem-estar psicológico e tempo de serviço.....	100
Tabela 30 – Prevalência do bem-estar psicológico para o género, idade e tempo de serviço	101
Tabela 31 – Estatísticas relativas ao bem-estar físico.....	101
Tabela 32 – Teste <i>t</i> -Student para diferença de médias entre bem-estar físico e género	102
Tabela 33 – Análise de variância a um fator (ANOVA) entre o bem-estar físico e idade.....	102
Tabela 34 – Teste de Kruskal-Wallis entre bem-estar físico e tempo de serviço.....	103
Tabela 35 – Prevalência do bem-estar físico para o género, idade e tempo de serviço	104
Tabela 36 – Estatísticas relativas à autonomia no trabalho.....	104
Tabela 37 – Teste <i>t</i> -Student para diferença de médias entre autonomia no trabalho e género	105
Tabela 38 – Análise de variância a um fator (ANOVA) entre autonomia no trabalho e idade	105
Tabela 39 – Teste de Kruskal-Wallis para autonomia no trabalho e tempo de serviço.....	106
Tabela 40 – Prevalência da autonomia no trabalho para o género, idade e tempo de serviço	107
Tabela 41 – Estatísticas relativas à satisfação no trabalho por subescala	108
Tabela 42 – Satisfação no trabalho: índices médios da amostra e índices médios das normas	108
da escala para o setor público	108
Tabela 43 – Teste <i>t</i> -Student para diferença de médias entre satisfação no trabalho e género	109
Tabela 44 – Análise de variância a um fator (ANOVA) entre satisfação no trabalho e idade	109
Tabela 45 – Teste de Kruskal-Wallis entre satisfação no trabalho e tempo de serviço.....	110
Tabela 46 – Prevalência da satisfação no trabalho para cada uma das subescalas.....	111
Tabela 47 – Prevalência da satisfação no trabalho para o género, idade e tempo de serviço	112
Tabela 48 – Estatísticas descritivas, consistência interna e intercorrelações entre as variáveis	114
do estudo.....	114
Tabela 49 – Agressão no trabalho: coeficientes de regressão não standardizados, desvios	115
padrão e níveis de significância	115

Tabela 50 – Modelos de mediação: coeficientes de regressão não estandardizados (erros padrão entre parênteses)	122
Tabela 51 – Efeitos indiretos não estandardizados da violência física no trabalho, da agressão psicológica no trabalho e da violência vicariante no trabalho no bem-estar físico e no bem-estar psicológico	122
Tabela 52 – Modelos de mediação moderada: coeficientes de regressão <i>OLS</i> não estandardizados (erros padrão entre parênteses). Moderador – autonomia no trabalho	125
Tabela 53 – Modelos de mediação moderada: coeficientes de regressão <i>OLS</i> não estandardizados (erros padrão entre parênteses). Moderador – satisfação no trabalho	126
Tabela 54 – Modelos de mediação moderada: índice de mediação moderada	127

Lista Siglas

AFC – Análise Fatorial Confirmatória

CARIT – Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho

CCE – Comissão das Comunidades Europeias

DGS – Direção-Geral da Saúde

ESENER – European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks

EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work

Eurofound – European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions

EWCS – European Working Conditions Survey

GHQ-12 – General Health Questionnaire, versão de 12 itens

ICN – International Council of Nurses

ILO – International Labour Office

NIOSH – National Institute for Occupational Safety and Health

OSHA – Occupational Safety and Health Administration (U.S. Department of Labor)

PSI – Public Services International

WHO – World Health Organization

Introdução

Desde os meados da década de oitenta do século XX que a violência está associada à mortalidade e morbidade ocupacional (National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), 2006), tornando-se um importante tópico para os investigadores (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Mueller & Tschan, 2011). Grande parte da investigação que então era feita concentrava-se na prevalência e incidência da violência no trabalho e nas características demográficas das *vítimas* e dos perpetradores. Pouca investigação era orientada para os preditores e efeitos da violência no trabalho (Barling, 1996).

A natureza, os antecedentes, a experiência, os resultados e os custos associados à violência no trabalho e intervenções para prevenir incidentes ou reduzir as consequências negativas são investigados na década de noventa (Mueller & Tschan, 2011), entre outros, por Barling (1996), Baron e Neuman (1996), Rogers e Kelloway (1997).

Diversas organizações internacionais apontam a violência no trabalho como um fator de risco major (International Labour Office (ILO), 2009; e.g., Barling, 1996), tendo sido desenvolvidos, ao longo da última década, estudos, guias e recomendações que atestam a importância de aumentar a consciência e a compreensão quanto à violência no trabalho, a importância de uma investigação sistemática e de facultar um enquadramento ativo que permita identificar, prevenir e gerir problemas de violência no trabalho (Comissão das Comunidades Europeias (CCE), 2007; NIOSH, 2006). Uns, com uma dimensão mais setorial, como são exemplo, *Framework Guidelines for Addressing Workplace Violence in the Health Sector The Training Manual*, International Labour Office (ILO), World Health Organization (WHO), International Council of Nurses (ICN), Public Services International (PSI), 2005; *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers*, U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration (OSHA), 2015; *Violence Occupational Hazards in Hospitals*, NIOSH, 2002. Outros, mais abrangentes, e.g. *Violence and Harassment in European Workplaces: Extent, impacts and policies*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound), 2015; *Work-related violence and its integration into existing surveys*, ILO, 2013; *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*, European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), 2010; *Acordo-quadro europeu sobre assédio e violência no trabalho*, Comissão das Comunidades Europeias (CCE), 2007; *Violence at Work*, Chappel & Di Martino, 2006.

Quer a Organização Internacional do Trabalho (ILO, 2013), quer o Eurofound (Eurofound, 2015) assinalam, por um lado, a crescente preocupação, nos últimos anos, relativa à violência no trabalho e, por outro, a constatação da existência de poucos dados estatísticos sobre este fenómeno, mesmo nos países desenvolvidos. A questão da violência no trabalho não é, em muitos países, uma questão prioritária. Em muitos Estados Membros da União Europeia, com a exceção dos países da Escandinávia, França, Bélgica e Holanda, a violência no trabalho não faz parte das discussões públicas ou debates políticos. Outras questões, por exemplo, relacionadas com a crise económica têm prioridade. As estatísticas relacionadas com a violência no trabalho são mais prevalentes nos países desenvolvidos do que nos países em desenvolvimento e cobrem mais os atos de violência física do que psicológica ou sexual. Por outro lado, o uso de diferentes definições e metodologias nas investigações torna difícil a comparação de indicadores ao longo do tempo num país ou entre vários países (Eurofound, 2015).

Num estudo realizado por Kortum, Leka e Cox (2011) e que envolveu peritos de diferentes áreas do conhecimento, de vários países em desenvolvimento, de diferentes regiões do Globo (tal como definidas pela WHO), a violência e assédio moral no trabalho são percebidos, pelos participantes de todas as regiões, como questões que requerem atenção urgente, verificando-se as percentagens mais elevadas nos participantes do Mediterrâneo-Este (80%).

Na Europa, quer a EU-OSHA, quer o Eurofound têm vindo a promover a realização de questionários nacionais sobre as condições de trabalho nos países europeus (ESENER e EWCS, respetivamente), com itens direcionados para a violência no trabalho (ILO, 2013). O relatório de síntese das conclusões do inquérito europeu às empresas sobre riscos novos e emergentes (ESENER 1 – European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks) refere a violência ou a ameaça de violência, a intimidação e o assédio no trabalho como motivo de muita ou alguma preocupação por quase 40% dos inquiridos, verificando-se as percentagens mais elevadas nos setores da saúde e ação social e da educação (EU-OSHA, 2010b). O relatório do quinto inquérito europeu sobre as condições de trabalho (EWCS – European Working Conditions Survey) aponta os setores da saúde e dos transportes como os setores com níveis mais elevados de trabalhadores, respetivamente, 23% e 20%, a referirem ter sido sujeitos a comportamentos sociais adversos no seu local de trabalho (e.g., violência física, *bullying*, assédio), durante o último ano. Os Estados Membros da União Europeia onde se registaram níveis mais elevados de reportes foram a Áustria (22%) e a Finlândia (21%).

Kosovo (3%), Turquia (5%), Chipre (7%) e Itália (8%) foram os países onde se registaram níveis mais baixos de participantes a reportarem terem sido sujeitos a esses comportamentos (Eurofound, 2012).

Ainda segundo o Eurofound (2014), no geral, os trabalhadores do setor público da União Europeia dos 27 e Noruega, têm melhores condições de trabalho do que outros grupos de trabalhadores. Porém, em alguns países (e.g., Bélgica, Espanha, Holanda), os trabalhadores do setor público parecem estar particularmente expostos a violência e agressão de terceiros. Na Holanda, em 2011, 27% dos trabalhadores do setor público reportou ter estado exposto a riscos e fatores de risco profissionais (incluindo violência e assédio). Com a exceção de alguns países onde existem organizações específicas de controlo das condições de trabalho na administração pública, na maior parte dos países europeus são as inspeções do trabalho (ou entidades equivalentes) os organismos responsáveis pelo controlo das condições de trabalho no setor público e privado (Eurofound, 2014).

Face aos resultados de um questionário dirigido às diversas inspeções dos Estados Membros relativo à dimensão do problema da violência contra inspetores a nível europeu (e.g., obstáculos colocados à inspeção, insultos, linguagem ofensiva e outros ataques verbais, ameaças, violência física), é publicado pelo Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho (CARIT), em 2007, o guia *Violência contra inspetores - Guia de Boas Práticas*. Entre as 25 respostas recebidas pelo CARIT apenas dois Estados Membros declararam não ter constatado a existência de atos de violência (CARIT, 2007).

Segundo o Eurofound (2015), Portugal integra o grupo de países (também a Bulgária, Croácia, Chipre, Grécia, Hungria, Itália, Malta, Polónia, Roménia, Espanha) onde as questões relativas à violência e assédio no trabalho não são consideradas questões prioritárias, a preocupação por estes assuntos é baixa ou em crescendo. Os índices de reporte pelos trabalhadores relativos à violência e assédio no trabalho são baixos. Alguns destes países (Itália, Polónia, Espanha) têm vindo a desenvolver iniciativas governamentais e/ou pelos parceiros sociais, a nível nacional ou setorial, no entanto, a maior parte deles encontra-se num estágio inicial de desenvolvimento e implementação de políticas, não sistematizadas, para lidar com a violência e o assédio no trabalho. Ainda para o Eurofound, estes níveis baixos de preocupação podem influenciar o reporte dos mesmos (Eurofound, 2015).

Para além dos estudos relativos à realidade portuguesa no setor da saúde (e.g., Di Martino, 2002; ILO, 2003) e outros referenciados pela Organização Internacional do Trabalho (*in* ILO, 2013), em Portugal, a Direção-Geral da Saúde, consciente do problema, concebe, em

2006, a Circular Informativa n.º 15/DSPCS “de forma a contextualizar o problema da violência contra profissionais de saúde no local de trabalho e propor uma abordagem integradora de prevenção/resolução do mesmo”, concretizando uma prioridade do Plano Nacional de Saúde 2004-2010. Sediado na Direção-Geral da Saúde, é criado o Observatório Nacional da Violência Contra os Profissionais de Saúde no Local de Trabalho que contempla um sistema de registo *on-line* dos episódios de violência contra profissionais de saúde no local de trabalho a nível nacional. Do tratamento estatístico dos dados adquiridos pela Direção-Geral da Saúde através desse formulário *on-line*, foram registados, em 2009, 174 episódios de violência contra profissionais de saúde e, em 2010, foram registados 79 (DGS, 2011). À semelhança dos estudos coordenados por Ferrinho (Di Martino, 2002; ILO, 2003), a análise dos dados centra-se na identificação do perfil da *vítima* e do agressor, do período temporal e o local das ocorrências, consequências dos episódios de violência (ausência da *vítima*, tratamento, medidas tomadas no âmbito da organização).

Nenhum trabalhador está imune à exposição ou ameaça de atos violentos e/ou agressivos no trabalho e nenhuma atividade profissional está livre da ocorrência de acontecimentos de violência física e/ou agressão psicológica (Chappell & Di Martino, 2006; e.g., EU-OSHA, 2013; ILO, 2013). Embora alguns indivíduos pela natureza do seu trabalho (e.g., polícia, guarda prisional), possam, de forma razoável, expectar defrontar-se com violência física e agressão psicológica no trabalho, há cada vez mais trabalhadores em atividades supostamente de baixo risco (e.g., professores) a experienciarem os seus efeitos (Barling, 1996).

Há características da própria atividade profissional que estão identificadas pela literatura como fatores que incrementam o risco de violência física e agressão psicológica no trabalho, por exemplo, lidar com o público, ir a “casa” dos clientes, interagir com indivíduos que experienciam frustração / insegurança, tomar decisões que influenciam a vida dos outros (LeBlanc & Kelloway, 2002; e.g., Chappell & Di Martino, 2006; ILO, 2013).

Os resultados das investigações científicas realizadas nas duas últimas décadas nesta área do conhecimento revelam-nos ainda que a experiência de atos de violência física e agressão psicológica no trabalho está indubitavelmente associada a consequências negativas para os indivíduos e para as organizações (Dupré, Dawe & Barling, 2014; Schat & Frone, 2011; e.g., Eurofound, 2015; Hershcovis & Barling, 2010a).

A violência no trabalho é identificada pela EU-OSHA como uma das prioridades para a investigação na Europa no domínio da segurança e saúde ocupacional para o período 2013-2020 (EU-OSHA, 2013).

Posto isto, e tendo presente a **questão de investigação** - será que os efeitos adversos, diretos e indiretos, resultantes da experiência de agressão no trabalho são moderados pela autonomia no trabalho e pela satisfação no trabalho? - o **objetivo geral** da investigação é avaliar empiricamente no grupo profissional dos inspetores do trabalho portugueses, a partir da sua experiência subjetiva, o modelo dos efeitos da agressão no trabalho proposto, entre outros, por Barling (1996) e Rogers & Kelloway (1997).

Para o teste do modelo do estudo empírico recorrer-se-á à análise de mediação simples e análise de mediação moderada.

A estrutura da dissertação inclui, na primeira parte, uma revisão dos estudos teóricos e empíricos relativos à agressão no trabalho. Na segunda parte, são exploradas as bases metodológicas da investigação, em seguida são apresentados os resultados dos dados amostrais, a discussão desses resultados face ao quadro teórico e principais conclusões da investigação.

A organização e articulação do discurso far-se-á respeitando a sequência: variáveis independentes, variável mediadora, variáveis dependentes e variáveis moderadoras.

I – Parte
Enquadramento teórico

1 – Agressão no trabalho

Para o desenvolvimento do quadro teórico relativo à agressão no trabalho foram considerados os seguintes domínios: natureza e conceitualização; preditores; experiência psicológica; resultados diretos e indiretos; moderadores.

1.1 – Agressão no trabalho: natureza e conceitualização

Não existe uma definição única e uniforme de violência [agressão] no trabalho (Barling, 1996; Hershcovis & Barling, 2007; ILO, 2013; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006). Quer na literatura (e.g., Barling, 1996; Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Schat & Frone, 2011; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006), quer ao nível de instituições de relevo, como a ILO, WHO, NIOSH, OSHA, EU-OSHA, a Comissão Europeia, o uso do termo, a inconsistência da definição e a operacionalização são variadas (Barling, 1996; Schat & Kelloway, 2005; e.g., Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Hershcovis, 2011), confundindo e tornando incomparáveis os resultados dos estudos (Barling, 1996; EU-OSHA, 2010a; Eurofound, 2015; Hershcovis, Turner, Barling, Arnold, Dupré, Inness & Sivanathan, 2007; ILO, 2013), sendo esta uma das maiores limitações da investigação neste domínio (Schat & Kelloway, 2005). Limitações, em parte, devidas ao elevado número de construtos que são usados para avaliar formas negativas de comportamentos interpessoais em contexto de trabalho como agressão, violência, *bullying*, *mobbing*, assédio, assédio sexual (Schat, Desmarais & Kelloway, 2006; e.g., Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Hershcovis, 2011; ILO, 2013;), e que têm dado origem a numerosas escalas que medem conteúdos semelhantes mas que não têm sido sistematicamente integradas, comparadas ou validadas (Schat, Desmarais & Kelloway, 2006), contribuindo para a fragmentação e impedindo o desenvolvimento teórico deste campo da literatura (Aquino & Thau, 2009 *in* Hershcovis, 2011).

Múltiplas conceitualizações que são usadas para descrever domínios do comportamento similares que muitas vezes se sobrepõem (Barling, Dupré, & Kelloway, 2009) e que estão na origem de diversas variações na forma como os investigadores definem a agressão no trabalho (Hershcovis & Barling, 2007). Diferenças que resultam, pelo menos, de

uma ou mais das seguintes dimensões: (i) da assunção dada pelo investigador quando olha para a agressão no trabalho (e.g., se adota uma abordagem centrada no trabalhador a agressão é muitas vezes o resultado de fatores situacionais negativos dentro da organização, como a injustiça) (ii) da concetualização da agressão (e.g., uma forma de retaliação; um ato contra normativo) (iii) do alvo e severidade da agressão (e.g., agressão interpessoal versus agressão organizacional; formas mais severas da agressão – violência) (iv) da perspetiva adotada pelo investigador (e.g., do agressor; da *vítima*) (v) da intencionalidade (e.g., várias) (Hershcovis & Barling, 2007; e.g., Barling, Dupré, & Kelloway, 2009; Hershcovis, 2011; Schat & Kelloway, 2005).

A variabilidade no uso do termo tem levado a que na literatura encontremos o uso do termo *violência no trabalho* associado a comportamentos de natureza física e psicológica (e.g., Barling, Rogers & Kelloway, 2001), o uso dos dois termos *violência e agressão no trabalho* para violência física e agressão verbal (e.g., LeBlanc & Kelloway, 2002), *violência no trabalho* associado a comportamentos adversos de natureza física (e.g., Mueller & Tschan, 2011), o termo *agressão no trabalho* associado a comportamentos adversos de natureza psicológica (e.g., Schat & Frone, 2011), *agressão no trabalho* a incluir comportamentos não violentos – agressão, *bullying*, *mobbing*, supervisão abusiva, conflitos interpessoais – (e.g., Hershcovis & Barling, 2010a), *agressão no trabalho* a incluir, em separado, as dimensões violência física, agressão psicológica e ameaças verbais de violência (e.g., Dionisi, Barling & Dupré, 2012) (Hershcovis & Barling, 2007; Schat & Kelloway, 2005).

É visível, na literatura ocupacional/organizacional (Schat, Desmarais & Kelloway, 2006), à semelhança do que Geen (1990) propôs no âmbito da literatura relacionada com a agressividade humana em geral (Schat, Desmarais & Kelloway, 2006), a tentativa do uso do termo *agressão no trabalho* para representar um construto mais amplo onde os dois termos violência física no trabalho e agressão psicológica no trabalho estejam representados e a tentativa no encontro de uma definição ampla representativa de comportamentos negativos que acontecem no trabalho (Schat & Kelloway, 2005; e.g., Neuman & Baron, 1998). Encontramos algumas dessas definições em Neuman & Baron (1998) e Schat & Kelloway (2005); e.g., Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Hershcovis & Barling, 2007.

Geralmente, a maioria dos investigadores concorda que agressão no trabalho está associada com a experiência de um comportamento (1) potencialmente prejudicial, (2) cujo alvo está motivado para evitar, e (3) que ocorre enquanto o alvo está a trabalhar (Schat & Frone, 2011; cf. definição proposta por Hershcovis e Barling, 2007). E, encontramos na

literatura, dentro do super construto *agressão no trabalho* (Schat & Frone, 2011; e.g., Schat & Kelloway, 2005) a inclusão de comportamentos físicos, psicológicos, que podem ser ativos ou passivos, explícitos (*overt*) ou não (*covert*), diretos ou indiretos, contra a organização (*organizational aggression*) ou uma pessoa da organização (*interpersonal aggression*) (Dionisi, Barling & Dupré, 2012, Hershcovis *et al.*, 2007; e.g., Arnold *et al.*, 2011; Hershcovis, 2011).

Ainda no que à natureza da agressão no trabalho diz respeito, este será um tópico que merecerá mais desenvolvimentos no campo “experiência psicológica da agressão no trabalho”.

Baseada na relação *perpetrador-vítima*, encontramos na literatura uma categorização da agressão no trabalho em quatro tipos: Tipo I quando o perpetrador não tem qualquer relação legítima com os trabalhadores-alvo ou com a organização e habitualmente entrou no local de trabalho para cometer um crime; Tipo II ocorre quando o agressor tem uma relação legítima com a organização (e.g., clientes, estudantes, pacientes) e comete um ato agressivo enquanto está a ser servido, ensinado, cuidado; Tipo III a agressão ocorre quando o perpetrador pertence à organização (e.g., um trabalhador antigo ou atual da organização que tem como alvo outro trabalhador antigo ou atual); Tipo IV quando o agressor tem uma relação legítima antiga ou atual com o trabalhador da organização (antigo ou atual cônjuge, amigo, conhecido) (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; e.g., Dupré & Barling, 2003; LeBlanc & Barling, 2004). Já Chappell e Di Martino (2006) propõem uma categorização da violência no trabalho em 3 tipos (cf., ILO, 2013).

1.2 – Agressão no trabalho: preditores

Ainda que o principal enfoque desta investigação esteja centrado na experiência da agressão no trabalho e resultados, parece-nos, contudo, relevante fazermos uma referência ao modelo preditivo da violência [e agressão] no trabalho sugerido por Barling (1996). Para o autor, é possível que fatores pessoais e fatores relacionados com o contexto de trabalho possam operar separadamente na predição da violência [e agressão] no trabalho. No entanto, uma abordagem mais válida será aquela que tenha em conta ambos os fatores, individuais

(e.g., excesso de álcool, história de agressão) e situacionais (e.g., percepção de injustiça, monitorização eletrónica), e a interação entre eles (e.g., Barling, Dupré & Kelloway, 2009).

Hoje, há um largo suporte empírico relacionado com os preditores da agressão no trabalho, tendo sido investigadas essencialmente quatro categorias de preditores (i) situacionais / organizacionais, (ii) individuais, (iii) características da *vítima* e (iv) características de contexto (Hershcovis & Barling, 2007):

(i) *Preditores situacionais*. Os preditores situacionais são os que resultam das condições existentes dentro da própria organização (Hershcovis & Barling, 2007) que são percebidos pelos indivíduos e influenciados pelos membros da organização (Hershcovis *et al.*, 2007) – percepção de injustiça, vigilância eletrónica, supervisão abusiva, insegurança no trabalho, ambiguidade de papéis, conflito de papéis, percepção de injustiça (e.g., Barling, 1996; Barling, Dupré & Kelloway, 2009). Por exemplo, quando um indivíduo sente que as suas recompensas, comparativamente às dos outros, são injustas e quando os procedimentos usados para atingir tais recompensas são também injustos, há maior probabilidade de os indivíduos retaliarem. Da mesma forma quando as recompensas são injustas e são comunicadas aos trabalhadores com desrespeito, os indivíduos também estão mais suscetíveis para retaliar (Skarlicki & Folger, 1997 *in* Hershcovis & Barling, 2007). A percepção de injustiça também pode desempenhar um papel relevante nas interações com o público. Os clientes a quem é negado um serviço, por exemplo, poderão provavelmente experienciar essa recusa como injusta e cometer atos de agressão (Barling, Dupré & Kelloway, 2009).

(ii) *Preditores individuais*. Outros investigadores examinaram traços de personalidade estáveis (Hershcovis *et al.*, 2007), como a predisposição individual para experienciar estados psicológicos negativos como hostilidade, tristeza, ansiedade – *negative affect* (Barling, Dupré & Kelloway, 2009) ou a predisposição para responder às situações com agressão – *trait anger* (Spielberger, 1991 *in* Hershcovis *et al.*, 2007 e Barling, Dupré & Kelloway, 2009) ao longo do tempo e para lá do contexto (Douglas & Martinko, 2001; e.g., Inness, LeBlanc & Barling, 2008) e outros fatores (e.g., sexo, idade, abuso de álcool) que diferem entre os indivíduos (Hershcovis *et al.*, 2007; e.g., Barling, 1996; Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Hershcovis & Barling, 2007) e que estão associados aos determinantes da agressão no trabalho (Hershcovis *et al.*, 2007).

(iii) *Caraterísticas da vítima*. Poucos estudos investigaram as características da *vítima* que a podem tornar mais propensa a ser alvo de agressão no trabalho (e.g., predisposição

individual para experienciar estados psicológicos negativos, sexo, idade, estatuto organizacional) (Hershcovis & Barling, 2007).

(iv) *Caraterísticas de contexto*. Outros estudos investigaram fatores de contexto, externos às experiências de trabalho, como as influências sociais, designadamente o impacto da violência da comunidade na agressão no trabalho (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Dietz, Robinson, Folger, Baron & Schulz, 2003; Hershcovis & Barling, 2007).

Interação pessoa × situação

A agressão no trabalho é um fenómeno complexo (Schat & Kelloway, 2000; e.g., Dietz *et al.*, 2003). Há um conjunto enorme de variáveis que influenciam esse processo, com múltiplas interações complexas entre essas variáveis (Douglas & Martinko, 2001).

Enquanto os preditores situacionais podem ser condição necessária para a agressão no trabalho, podem não ser condição suficiente. Por isso, é fundamental considerar a interação entre a pessoa e a situação. Alguns indivíduos podem escolher sair da organização ou melhorar as condições de trabalho, enquanto outros reagirão de tal forma que “explodem” e se tornam agressivos (*in* Hershcovis & Barling, 2007; e.g., Barling, 1996; Douglas & Martinko, 2001). Os indivíduos que experienciam emoções de *distress*, como hostilidade, medo e ansiedade (*negative affect*) são mais sensíveis e mais reativos a eventos negativos (e.g., agressão no trabalho) (Douglas & Martinko, 2001 *in* Hershcovis *et al.*, 2007). Embora as pessoas ajam de forma agressiva quando se sentem mal (*negative affect*) aquelas que se encontram num estado mais elevado de *afetividade negativa* provavelmente têm propensão para se sentirem mal com mais frequência (Berkowitz, 1993 *in* Hershcovis *et al.*, 2007).

Para Barling (1996), a noção de que fatores pessoais e situacionais interagem na predição da violência [e agressão] no trabalho é consistente com a *Social Learning Theory* de Bandura (1973). Os efeitos de fatores relacionados com o trabalho (e.g., perceção da injustiça, monitorização eletrónica) serão maiores sob situações de consumo excessivo de álcool, baixa auto-estima e minimizados quando o consumo é normal e a auto-estima é boa (Barling, 1996).

Inness, Barling e Turner (2005) conduziram um estudo para investigar a interação entre as diferenças situacionais e individuais e concluíram que na agressão no trabalho os

fatores situacionais (e.g., supervisão abusiva), comparativamente com os fatores pessoais (e.g., auto-estima, história de agressão), parecem ser preditores mais fortes (em magnitude) (Hershcovis & Barling, 2007; e.g., Barling, Dupré & Kelloway, 2009).

Por outro lado, o modelo relacional da agressão no trabalho proposto por Hershcovis e Barling (2007) (Inness, LeBlanc & Barling, 2008) vem chamar a atenção para a importância de se analisar o aspecto relacional da agressão no trabalho, quer em relação aos preditores, quer em relação aos efeitos da experiência da agressão no trabalho, na definição de estratégias de prevenção (Hershcovis & Barling, 2007). Por exemplo, no que se refere aos preditores da agressão no trabalho, os resultados de Greenberg e Barling (1999) mostraram que, relativamente ao supervisor alvo de agressão, os preditores estavam relacionados com fatores situacionais (injustiça e vigilância eletrônica) (Inness, LeBlanc & Barling, 2008).

Consistente com a premissa central da *Social Interaction Theory* de Tedeschi e Felson, (1994) que sugere que o comportamento agressivo é propositado e com uma direção objetiva, Anderson e Bushman (2002) sugerem que a provocação interpessoal é talvez a causa mais importante da agressividade humana (Inness, Barling & Turner, 2005). Se um supervisor tratar mal os trabalhadores, é provável que os trabalhadores direcionem a agressão contra o supervisor e não contra os seus colegas. De forma semelhante, se um colega tratar outro colega com desrespeito, o colega reagirá contra ele e não contra o supervisor (Hershcovis & Barling, 2007; e.g., Inness, Barling & Turner, 2005).

É considerável a literatura que suporta a noção que a agressão no trabalho tem um alvo específico – *target-specific* – (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; e.g., Dupré, Barling, Turner & Stride, 2010). Porém, em determinadas condições, os indivíduos podem escolher direcionar o ato agressivo não para a fonte original da provocação mas para uma pessoa ou objeto que se torna o alvo por estar ali, naquele lugar, àquela hora. Geralmente um alvo com menos poder que o próprio instigador para limitar a probabilidade de retaliação (Barling, Dupré & Kelloway, 2009). Nesta perspetiva, têm também surgido estudos que remetem para a existência da transferência da agressão para outros contextos – *displaced aggression* – (Dupré *et al.*, 2010; e.g., Inness, Barling & Turner, 2005) Foi com este objetivo de verificar se a percepção da injustiça estava associada com agressão no trabalho direcionada para um alvo específico, ou se a agressão no trabalho era transferida para outros contextos que Dupré *et al.*, (2010) realizaram uma investigação; os resultados remeteram para a especificidade do alvo da agressão.

Os resultados de Inness, Barling e Turner (2005) também apontam para esta natureza contextual da agressão no trabalho. Os autores investigaram preditores individuais (auto-estima e história de agressão) e situacionais (injustiça e supervisão abusiva) da agressão em relação ao supervisor perpetrada por indivíduos com duas situações de emprego, com supervisores diferentes. Os fatores situacionais em cada um dos empregos são preditores de agressão mas não são preditores de agressão através de empregos e explicam mais da variância da agressão no trabalho que os fatores individuais (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; e.g., Inness, Barling e Turner, 2005).

No entanto, nem toda a literatura suporta esta noção e não podemos ainda excluir a possibilidade que os determinantes da agressão no trabalho possam alastrar para além do contexto e da relação em que ocorrem (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Dupré *et al.*, 2010; Inness, Barling & Turner, 2005; cf. LeBlanc, Barling & Turner, 2014). Mas, no que a este ponto diz respeito, mais importante do que perseguir uma ou outra destas hipóteses (i.e., a agressão-alvo específico; agressão-deslocada/transferida), é compreender os preditores da agressão no trabalho (Barling, Dupré & Kelloway, 2009).

1.3 – Experiência psicológica da agressão no trabalho

Compreender a experiência individual da violência [e agressão] no trabalho é tarefa complexa já que os indivíduos nem experienciam, nem respondem da mesma maneira quando expostos a eventos de violência [e agressão] no trabalho (Barling, 1996). Para Barling (1996), a natureza do fenómeno da violência [e agressão] no trabalho colocar-se-á em termos de comportamentos que vão da agressão psicológica (e.g., ser tratado de forma rude) à violência física (e.g., pontapear, morder).

Embora, tal como vimos anteriormente, os termos “agressão no trabalho” e “violência no trabalho” sejam muitas vezes usados indistintamente, eles são diferentes (Barling, Dupré & Kelloway, 2009). Schat e Kelloway (2005) sugerem que a violência física no trabalho é uma forma distinta de agressão no trabalho que compreende comportamentos com objetivo de atentar fisicamente contra o outro (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; cf. definição pg. 49). Todos os comportamentos violentos são agressivos mas nem todos os comportamentos agressivos são violentos (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; e.g., Schat & Kelloway, 2005).

Embora semelhantes, empiricamente relacionados, correspondem a diferentes construtos (Barling *et al.*, 1987 in Barling, Dupré & Kelloway, 2009). *Bater, agarrar* ou *cuspir* (ou a sua ameaça), de natureza mais física, ou seja, comportamentos que envolvem algumas formas de contato físico (Dionisi, Barling & Dupré, 2012) estão para a violência física no trabalho; enquanto *ser insultado verbalmente, ser tratado com desrespeito*, cuja ênfase é mais de natureza psicológica (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Schat & Frone, 2011), estarão para a agressão psicológica no trabalho. Assim, dentro desse construto mais geral que é a agressão no trabalho (Schat & Kelloway, 2005; e.g., Schat & Frone, 2011), consideramos a violência física no trabalho e a agressão psicológica no trabalho (Schat & Frone, 2011).

Os atos de violência física no trabalho recebem mais atenção do público e da comunicação social no entanto a agressão psicológica no trabalho representa um sério problema de saúde ocupacional: é mais frequente que a violência física; aparentemente, a incidentes de violência física precedem comportamentos psicológicos agressivos e está associada a efeitos nefastos para o indivíduo e para as organizações (Barling, 1996; Schat & Kelloway, 2005). Para Schat e Frone (2011) é difícil explorar os resultados da violência física no trabalho independentemente dos resultados da agressão psicológica no trabalho. Na investigação que os autores realizaram (Schat, Frone & Kelloway, 2006), 96% dos trabalhadores americanos que experienciaram violência física no trabalho também reportou ter experienciado agressão psicológica no trabalho. E, dentro dos que não experienciaram agressão psicológica no trabalho, apenas 0.4% reportou ter experienciado violência física no trabalho.

Para Barling (1996), num evento violento [agressivo] há várias dimensões que deverão ser consideradas e que influenciam a experiência subjetiva da violência [e agressão] no trabalho; a combinação dessas características determinará o quanto adversa possa ser essa experiência, a saber, (i) exposição direta e/ou vicariante, (ii) a vulnerabilidade, (iii) *low point*, (iv) a previsibilidade, (v) a severidade:

(i) *Exposição direta e/ou vicariante*. Não é preciso ser-se o objeto direto da violência [e agressão] no trabalho para sermos afetados por essa experiência. A exposição à violência [e agressão] no trabalho pode ocorrer pessoalmente ou de forma vicariante. Para compreendermos os resultados da violência [e agressão] no trabalho importa considerar a *vítima primária* (i.e., o indivíduo que foi maltratado) e as percepções e comportamentos de *vítimas secundárias* (i.e., o trabalhador que não foi ele próprio abusado mas cujas percepções, medos e expectativas mudaram na sequência de ter estado exposto a atos de violência de forma

vicariante). Por exemplo, os trabalhadores que veem os colegas a ser atacados, ou quando ouvem episódios de violência [e agressão] dos amigos (Barling, 1996; e.g., Dupré, Dawe & Barling, 2014).

Baseando-se na *Social Learning Theory* de Bandura (1973), Barling (1996) postula ainda que a exposição direta à violência [e agressão] no trabalho será mais nefasta que a exposição vicariante e trará mais danos pessoais do que ter testemunhado, ouvido ou lido sobre o incidente. No entanto, a exposição vicariante será presumivelmente prejudicial porque o trabalhador pode inferir que também ele poderá ser atacado de forma semelhante no futuro. (Barling, 1996; e.g., Bedi & Schat, 2007; Lim, Cortina & Magley, 2008).

Os resultados das sucessivas investigações na área da agressão no trabalho (Kelloway, Barling e colegas – e.g., Rogers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2000) têm sido consistentes relativamente aos efeitos adversos da experiência da violência vicariante para os indivíduos e organizações (Schat & Kelloway, 2005). Por exemplo, os resultados de Dupré, Dawe e Barling (2014) evidenciaram que a agressão no trabalho, direta e vicariante, perpetrada por clientes, influencia a perceção do risco de futuros eventos de agressão no trabalho, que, por sua vez, afeta o bem-estar do indivíduo (psicológico e físico) e o seu envolvimento com a organização (*affective commitment, turnover*).

Numa série de estudos laboratoriais, Porath e Erez (2007) verificaram que os participantes que experienciaram ou testemunharam um comportamento rude por parte de um colega/par tinham maior probabilidade em evidenciar diminuição na sua performance, criatividade e comportamentos de ajuda (Schat & Frone, 2011).

(ii) *Vulnerabilidade*. Baseando-se na investigação de Killias (1990), para Barling (1996) a natureza da exposição a violência [agressão] no trabalho torna os indivíduos mais vulneráveis já que não é afastada a hipótese de eles próprios virem a ser *vítimas primárias* de violência [agressão] no trabalho; mas, no que à vulnerabilidade diz respeito, o aspeto crítico tem a ver com a perda de controlo, ou seja, a exposição a violência [agressão] no trabalho está associada a sentimentos de perda de controlo pessoal sobre os eventos relacionados com o trabalho; antes de terem experienciado violência no trabalho, os trabalhadores acreditavam que exerciam um controlo suficiente sobre os eventos do trabalho, e no presente, após essa experiência, eles podem acreditar que perderam a capacidade para controlar uma das suas necessidades básicas, isto é, a necessidade de um trabalho seguro e saudável (Barling, 1996).

(iii) *Low point*. É uma dimensão que está relacionada com a diminuição dos efeitos negativos decorrentes da experiência de violência [agressão] no trabalho e diz respeito ao ponto em que os indivíduos que experienciaram direta ou de forma vicariante violência [agressão] no trabalho têm a percepção de que isso já não vai voltar a acontecer e acreditam que as consequências se dissiparam (Barling, 1996). Quando esse ponto é alcançado rapidamente, estamos na presença de eventos agudos; quando leva muito tempo até o alcançar são eventos crônicos (Barling, Kelloway & Iverson, 2003b; e.g., Barling, 1996; Schat & Kelloway, 2005).

(iv) *Previsibilidade*. Os trabalhadores capazes de prever eventos violentos [e agressivos] e que estão preparados para lidar com esses acontecimentos podem não experimentar resultados negativos com o mesmo grau de severidade e duração. Por exemplo, os guardas prisionais têm a expectativa de ter de lidar com violência [e agressão] vinda dos prisioneiros. Por isso, estão constantemente vigilantes, recebem formação sobre como lidar com incidentes violentos [e agressivos], e mais preparados para lidar com episódios de violência [e agressão]. Já os professores não têm a expectativa de ter de lidar com comportamentos violentos [e agressivos] no seu trabalho e com frequência não lhes é dada qualquer formação sobre como lidar com esses eventos. O professor que for empurrado, esbofetado, ameaçado por um estudante, poderá experimentar a violência [e agressão] no trabalho de forma diferente da do guarda prisional (Barling, 1996).

(v) *Severidade*. É assumido que a severidade da violência [e agressão] no trabalho estará relacionada com a severidade dos resultados nos indivíduos ao nível físico e psicológico. Ou seja, quanto mais violento é o evento mais graves são as ameaças físicas diretas à pessoa, aos seus bens, ou a ambos (Barling, 1996).

Na procura de modelos que ajudassem a compreender a natureza e consequências da violência [e agressão] no trabalho, Barling (1996) vem propor uma abordagem consistente com o tradicional quadro teórico relacionado com o *stress* no trabalho, focada na experiência pessoal, objetiva, da violência [agressão] no trabalho, que enfatize as percepções individuais dos eventos relacionados com o trabalho e que se desenvolve em torno de três conceitos centrais: *stressor*, *stress* e *strain*; os eventos objetivos e quantificáveis do local de trabalho são *stressors* (violência e agressão no trabalho – *stressor* negativo – Chang, Eatough, Spector & Kessler, 2012 e Schat & Frone, 2011); as interpretações e percepções individuais desses eventos refletem *stress* psicológico que, por sua vez, conduz a efeitos nefastos (*strain*) ao

nível do bem-estar físico e psicológico, das atitudes (e.g., satisfação no trabalho) e dos comportamentos (e.g., performance) (Barling, 1996; Hershcovis & Barling, 2010a; e.g., Schat & Kelloway, 2005; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006)

Para Barling (1996), tal como é claro na investigação relacionada com o *stress* no trabalho (e com violência física e agressão psicológica no trabalho) que o *stress* prediz resultados negativos, também é claro que nem todos os indivíduos respondem negativamente quando enfrentam situações de *stress*. Esta perspectiva é importante para compreendermos os fatores que moderam quaisquer resultados negativos da violência [e agressão] no trabalho (Barling, 1996).

Tomando como referência as investigações de Barling (1996) e Schat & Kelloway (2005), apresenta-se, graficamente (cf. Figura 1), o esquema do modelo de análise da agressão no trabalho, integrando a predição, experiência e resultados diretos e indiretos, assim como alguns moderadores que poderão influenciar a relação entre as variáveis.

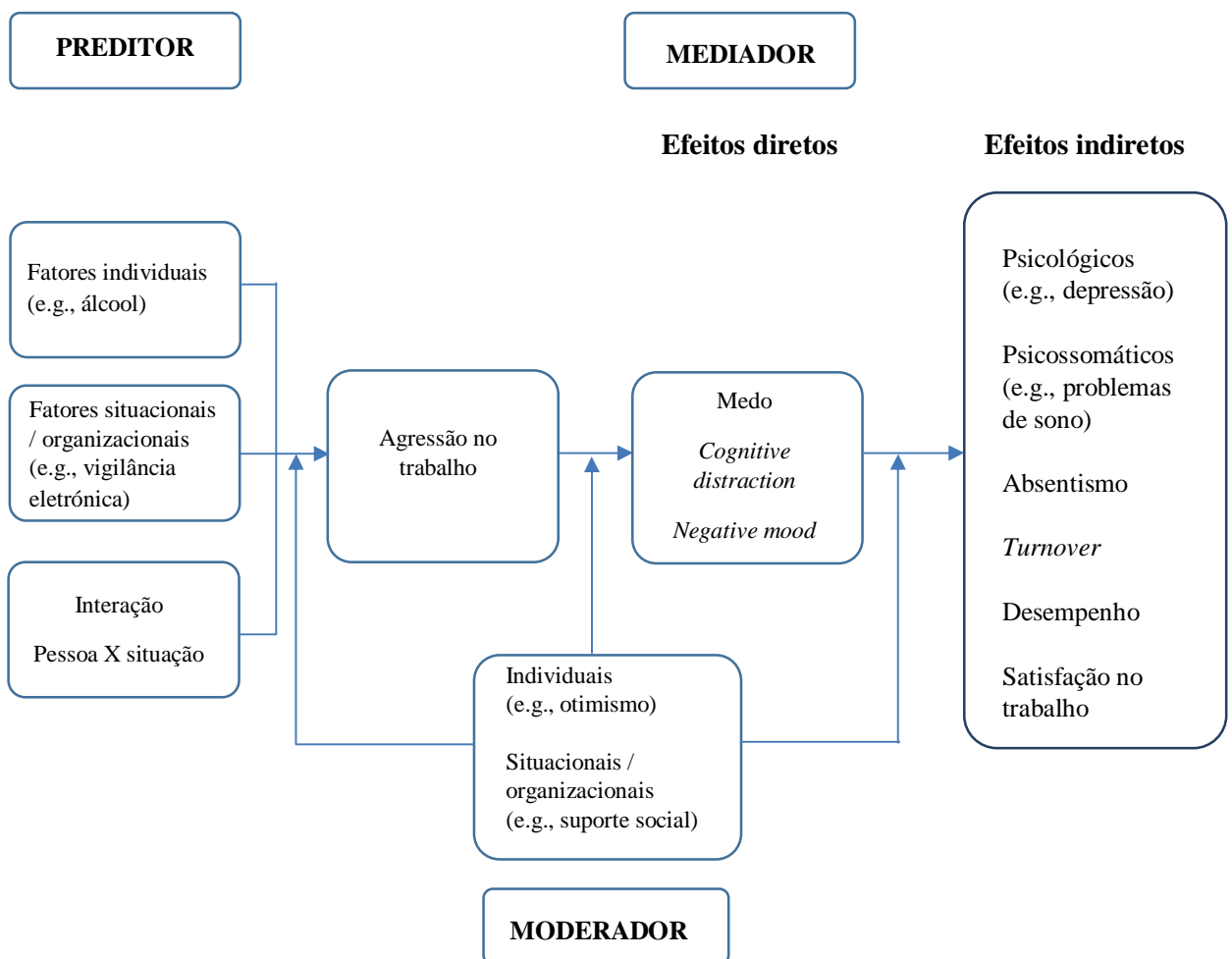


Figura 1 - Modelo teórico da agressão no trabalho

Fonte: Modelo adaptado a partir de Barling (1996) e Schat & Kelloway (2005)

Ainda que assente nos pressupostos relacionados com as teorias do *stress* no trabalho (i.e., relação *stressor – stress – strain*), este modelo de análise permite chamar outros pressupostos teóricos (e.g., *Social Categorization Theory* de Turner *et al.*, 1987 in Hershcovis & Barling, 2010b; *Affective Events Theory* de Weiss e Cropanzano, 1996 in Schat, Desmarais & Kelloway, 2006) que o vão enriquecendo, com novas variáveis em estudo (Shat & Kelloway, 2005), permitindo compreender de forma mais alargada a complexidade do fenómeno da agressão no trabalho e perspetivar novas formas de prevenção e redução dos seus efeitos (Hershcovis & Barling, 2007).

1.4 – Agressão no trabalho: efeitos diretos e indiretos

Os efeitos adversos da violência [e agressão] no trabalho, nos indivíduos e nas organizações, são numerosos, variados e estão relacionados com a natureza da violência [e agressão] (Barling, 1996; e.g., Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Hershcovis & Barling, 2010a).

O principal quadro teórico de análise dos efeitos da agressão no trabalho é o modelo do processo do *stress* no trabalho (Schat & Kelloway, 2005). Tendo como referência este e outros quadros teóricos (e.g., *Social Learning Theory* de Bandura, 1973) e anteriores investigações, Barling (1996) concebeu um modelo de mediação relativo às consequências da violência [e agressão] no trabalho, postulando que a violência [e agressão] no trabalho traz efeitos negativos diretos e indiretos (cf., Figura 1). Os efeitos diretos (e.g., medo; *negative mood*; *cognitive distraction*) são considerados como o primeiro resultado da experiência psicológica da violência [e agressão] no trabalho. Os efeitos indiretos são a consequência dos resultados diretos, por exemplo, resultados indiretos psicológicos (e.g., exaustão, depressão), psicossomáticos (e.g., problemas de sono, enxaquecas, dores de cabeça) e organizacionais (e.g., absentismo, acidentes, *turnover*) (Barling, 1996).

Barling prediz ainda que os diferentes efeitos diretos, apesar de estarem interrelacionados (o medo está associado a dificuldades em se concentrar no trabalho) estão associados a diferentes efeitos indiretos (Barling, 1996). Pressupostos teóricos suportados *a posteriori* por inúmeros trabalhos de investigação realizados neste domínio (e.g., Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Hershcovis, 2011; Hershcovis & Barling, 2010a; Hershcovis &

Barling, 2010b; LeBlanc & Kelloway, 2002; Mueller & Tschan, 2011; Rogers & Kelloway, 1997; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006; Schat & Frone, 2011).

Para Barling (1996), uma das maiores consequências da exposição à violência [e agressão] no trabalho, seja ela uma experiência direta ou vicariante, é o medo de futuros eventos de violência no trabalho, porque experienciar um ato de comportamento violento e/ou agressivo aumenta no indivíduo a *perceived vulnerability* de experienciar novamente tal comportamento (Barling, 1996; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006). Por outro lado, o medo, resposta afetiva negativa (tb. hostilidade, ansiedade, irritação) e cognitiva (Schat & Kelloway, 2005) do trabalhador perante esse acontecimento (Barling, 1996; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006), será um dos responsáveis por transmitir quaisquer efeitos da violência [e agressão] no trabalho em resultados psicológicos, psicossomáticos e organizacionais (Barling, 1996). O medo é assim um importante construto, um conceito central na análise das consequências da violência [e agressão] no trabalho (Mueller & Tschan, 2011).

Os resultados da investigação de Schat, Desmarais e Kelloway (2006) vêm mostrar que os efeitos da agressão no trabalho são mediados pelo medo e pela irritação e que dependem da natureza dessa reação afetiva (i.e., irritação, medo). A irritação está associada a consequências nefastas no trabalho e na saúde, o medo está associado a impacto na saúde dos trabalhadores.

Vimos anteriormente a importância de se analisarem os preditores na relação com o perpetrador da agressão no trabalho (i.e., há diferentes preditores para diferentes perpetradores). Também os resultados (efeitos, consequências) serão diferentes quando os trabalhadores experienciam a agressão no trabalho (violência física e agressão psicológica) vinda de diferentes fontes, sejam indivíduos internos à organização (e.g., colegas, supervisores) ou externos (e.g., clientes, pacientes) (Hershcovis & Barling, 2007). O impacto da agressão no trabalho é influenciado pela relação entre agressor e o alvo da agressão, podendo resultar consequências mais nefastas quando a agressão é emanada por alguém com poder legítimo ou quando a relação entre os dois é duradoura (Inness, LeBlanc & Barling, 2008).

Hershcovis e Barling (2005) sugerem que a natureza dessa relação (i.e., *perpetrador-vítima*) poderá atenuar ou exacerbar a experiência da agressão no trabalho e apontam três diferentes fatores relacionais que provavelmente afetam os resultados da experiência da agressão no trabalho (Hershcovis & Barling, 2007) (i) *relational power*, (ii) *task interdependence* e (iii) *relational connectedness*:

(i) *Relational power*. Refere-se ao nível de poder (i.e., a capacidade para produzir efeitos pretendidos e influenciar o comportamento dos indivíduos – Dunbar e Bargoon, 2005 *in* Hershcovis & Barling, 2007) mantido pelo perpetrador relativamente à *vítima*. Esta perspectiva é importante porque podemos ter diferentes tipos de perpetradores consoante o seu nível de poder. Por exemplo, os supervisores geralmente têm maior poder formal, nesse caso, eles podem controlar importantes recursos e resultados para os trabalhadores (Hershcovis & Barling, 2007). Ter um apoio do supervisor é mais eficaz na redução de *stress* no trabalho comparativamente com o apoio recebido de colegas ou de outras fontes (Lim, Cortina & Magley, 2008). Logo, será expectável que os resultados da agressão no trabalho vinda dos supervisores sejam piores que os resultados da agressão no trabalho vinda de colegas ou pessoas externas à organização (Hershcovis & Barling, 2007). Hershcovis e Barling (2005) encontraram que as *vítimas* da agressão no trabalho perpetrada por supervisores apresentavam, por exemplo, significativamente menos satisfação no trabalho, e menos bem-estar psicológico que as *vítimas* de agressão no trabalho vinda dos colegas e de indivíduos externos à organização (Hershcovis & Barling, 2007).

(ii) *Task interdependence*. Refere-se ao grau em relação ao qual perpetrador e *vítima* influenciam a performance um do outro (Hershcovis & Barling, 2007). Efetivamente, o sentido do ato agressivo estende-se para além do incidente de agressão no trabalho com possíveis efeitos para a performance da *vítima* (Hershcovis & Barling, 2007). Os trabalhadores que experienciam atos de violência física e agressão psicológica por colegas com quem têm uma forte interdependência (e.g., estão na mesma secção, fazem parte do mesmo grupo de trabalho) terão mais probabilidade de experienciar resultados mais fortes e engajar diferentes estratégias de *coping* (e.g., estratégias que visem restabelecer a relação, pois pode estar em causa a performance profissional), do que os trabalhadores cujos atos são perpetrados por colegas com quem não tenham essa interdependência (e.g., e aqui com maior probabilidade para retaliar, ou ignorar o agressor) (Hershcovis & Barling, 2010a).

(iii). *Relational connectedness*. Refere-se ao grau de proximidade física que perpetrador e *vítima* têm um com outro e tempo de existência da relação de trabalho. Quanto mais apertada for a proximidade física, e maior a expectativa da longevidade da relação entre perpetrador e *vítima*, maior probabilidade haverá de os efeitos da agressão no indivíduo serem piores (Hershcovis & Barling, 2007). Por exemplo, é provável que os trabalhadores experienciem a agressão de forma diferente quando ela é praticada por membros do público

com quem se estabeleceu uma relação contínua, ou quando a agressão é praticada por alguém do público com quem se estabeleceu uma só relação (Hershcovis & Barling, 2010a).

Os resultados da meta-análise realizada por Hershcovis e Barling (2010a) relativa aos efeitos da agressão no trabalho mostraram que os efeitos da agressão no trabalho diferem, quanto à sua magnitude e ao tipo, na relação com a fonte da agressão. Os autores compararam consequências da agressão no trabalho perpetrada pelo supervisor, colega e alguém externo à organização (público) ao nível das atitudes (satisfação no trabalho, *affective commitment* e *turnover*), da natureza comportamental (performance no trabalho, *interpersonal deviance* e *organizational deviance*) e das consequências relacionadas com a saúde dos indivíduos (saúde em geral, depressão, exaustão emocional e bem-estar físico). Com a exceção da relação *agressão público – performance* (por não ter sido objeto de análise em estudos anteriores), os resultados indicaram que a agressão perpetrada pelo supervisor tem uma associação negativa mais forte com as atitudes e comportamentos, seguida da agressão perpetrada pelos colegas e por último a agressão pelo público (talvez relacionada com a diferença das escalas que avaliavam a relação agressão pelo público e resultados). Os autores também encontraram que a agressão vinda do supervisor está associada a níveis mais baixos de performance do que a agressão vinda de colegas. Quanto às consequências ao nível da saúde, os autores não encontraram diferenças significativas entre a fonte da agressão e as variáveis em estudo relacionadas com a saúde dos trabalhadores. Com uma exceção. O *distress* psicológico é significativamente pior quando a agressão é perpetrada pelos supervisores. Para os autores, e de acordo com Rousseau (1990), os trabalhadores têm um contrato psicológico básico com a sua organização – estar seguro e ser bem tratado pelos seus colegas, por isso, quando os trabalhadores experienciam agressão vinda de alguém pertencente à organização, como o supervisor e colega, provavelmente, tendem a atribuir a sua experiência negativa à organização (Hershcovis & Barling, 2010a). Quando tal contrato é violado (i.e., experienciada agressão pelos da casa), é provável que os trabalhadores considerem a organização responsável por isso porque os trabalhadores podem criar a expectativa de que as organizações podem e devem prevenir a agressão perpetrada por pessoas que pertencem à organização (LeBlanc & Kelloway, 2002 in Hershcovis & Barling, 2010a; e.g., Schat & Frone, 2011). Segundo Hershcovis e Barling (2010a), as diferenças de poder e justiça poderão explicar as diferenças encontradas ao nível da magnitude dos efeitos (e.g., as *vítimas* reagem de forma diferente perante os perpetradores dependendo dos seus níveis relativos de poder), reconhecendo porém que o foco neste dois aspetos é demasiado simplista. O poder, por

exemplo, é apenas um aspeto considerado dentro dessa relação (i.e., trabalhador – agressor), pois outros fatores também poderão ser inclusos – proximidade e longevidade (Hershcovis & Barling, 2010a).

Tomando como exemplo a enfermeira que trabalha num hospital, Schat, Desmarais e Kelloway (2006) sugerem que, por causa das diferenças inerentes nas relações enfermeira-paciente, enfermeira-colegas, enfermeira-supervisor, é provável que a enfermeira tenha diferentes reações emocionais e comportamentais quando exposta a agressão vinda dessas fontes. Com o propósito de avaliar e compreender, num mesmo espaço físico e temporal, a exposição de um trabalhador a atos de agressão vindos dessas três fontes, os autores levaram a cabo dois estudos. Os resultados do primeiro estudo, cujo objetivo era a validação de um instrumento de medida (*Workplace Aggression Questionnaire*), demonstraram que os comportamentos agressivos vindos de colegas, supervisores e membros do público, representam dimensões distintas da agressão no trabalho, com diferentes tipos de comportamentos agressivos, evidenciando empiricamente a especificidade de cada um. Os resultados do segundo estudo, mostraram que a agressão vinda dessas três fontes está associada a consequências negativas diferentes ao nível da saúde, das atitudes e do comportamento e que essas relações são mediadas por emoções negativas (i.e., irritação e medo). Ainda que a agressão vinda do supervisor e do público exibam um padrão similar na associação entre a exposição a agressão no trabalho e consequências negativas – ambas predizem diretamente reações afetivas negativas (e.g., irritação, medo) e, indiretamente, impacto ao nível das atitudes (e.g., satisfação no trabalho) e saúde dos trabalhadores – essa associação é mais forte quando a agressão vem do supervisor. Uma das razões avançada pelos autores para que isso aconteça tem a ver com duração das relações que o trabalhador estabelece com o supervisor e o público. Enquanto uma relação supervisor-subordinado (ou entre colegas) pode durar anos, a relação do trabalhador com o público pode estar limitada a um único encontro, ou talvez vários encontros, num determinado período de tempo (Schat, Desmarais & Kelloway, 2006).

1.5 – Agressão no trabalho: moderadores

Em termos gerais, uma variável com efeito moderador é uma variável que afeta a direção e/ou a força da direção entre uma variável independente ou variável preditora e a variável dependente ou variável critério (Baron & Kenny, 1986). São variáveis que influenciam os principais resultados postulados pelo modelo, ou seja, entre agressão no trabalho–medo, medo–bem-estar físico, medo–bem-estar psicológico e agressão no trabalho–bem-estar físico e bem-estar psicológico (Schat & Kelloway, 2005).

Vimos anteriormente que, para Barling (1996), os indivíduos não respondem todos de maneira negativa quando enfrentam situações de *stress* no trabalho. Para Barling (1996), esta é uma questão central para compreendermos os fatores que moderam qualquer efeito negativo da violência [e agressão] no trabalho. Tendo como referência a literatura, Barling postula que, por exemplo, ter um suporte social adequado ou estratégias de *coping* regressivas inapropriadas (e.g., consumo de álcool, fumar) pode influenciar a experiência subjetiva da violência [e agressão] no trabalho. Estamos a falar de variáveis com efeitos de moderação de natureza pessoal (i.e., traços e características individuais do perpetrador e da vítima), organizacional (e.g., formação, normas e procedimentos da organização) e situacional (e.g., suporte social) (Bedi & Schat, 2007). Claro que, e na perspectiva que se objetiva nesta investigação, os moderadores mais interessantes e relevantes são os direcionados para a prevenção ou redução das consequências da agressão no trabalho (Schat & Kelloway, 2005).

A autonomia no trabalho e a satisfação no trabalho, na qualidade de dimensões ocupacionais positivas (associadas ao bem-estar físico e psicológico dos indivíduos), são recursos organizacionais cuja experiência pode trazer benefícios a longo prazo na medida em que podem promover o bem-estar subjetivo e dão ferramentas para lidar com situações de *stress* (e.g., agressão no trabalho) (Day, Kelloway & Hurrell, 2014; e.g., Kelloway & Day, 2005; Turner, Barling & Zacharatos, 2002).

A autonomia é uma característica do trabalho que induz no trabalhador sentimentos de responsabilidade pessoal para os resultados. Quanto maior é a autonomia, mais esses resultados dependem dos esforços, iniciativas e decisões do próprio trabalhador. Quanto maior é a autonomia, maior é a liberdade, independência e poder discricionário que a atividade proporciona ao trabalhador na programação e na determinação dos procedimentos a

serem utilizados na sua realização (Hackman & Oldham, 1976). A autonomia no trabalho está associada com satisfação no trabalho (Locke, 1976; e.g., Judge, Bono & Locke, 2000).

A satisfação no trabalho reflete o quanto as pessoas gostam (satisfação) ou não (não satisfação) do seu trabalho (Hershcovis *et al.*, 2007; Spector, 1997). Um trabalho não é uma entidade mas sim uma complexa inter-relação de tarefas, papéis, responsabilidades, interações, incentivos, recompensas. A satisfação com recompensas, salário, promoções, depende da forma justa e equitativa como foram aplicados e o quanto eles são congruentes com as aspirações pessoais individuais. A satisfação com as condições de trabalho depende da sua compatibilidade com as necessidades físicas individuais e o quanto essas condições facilitam a realização dos objetivos profissionais (Locke, 1976). É essa interação de certos aspectos do trabalho que conduz a satisfação de aspectos particulares do trabalho. Por exemplo, o nível da remuneração está relacionado com satisfação com remuneração (Spector, 1985). Naturalmente, quando o indivíduo está satisfeito no trabalho tende a aproximar-se ou ficar; quando está não satisfeito procura evitar ou deixar o trabalho (Spector, 1985).

Os resultados da investigação de Barling, Kelloway e Iverson (2003a) vieram demonstrar que certas características do trabalho relacionadas com elevados níveis de performance (e.g., autonomia) têm efeitos directos e indirectos (através da satisfação no trabalho) num trabalho mais seguro. Indivíduos com mais autonomia são indivíduos mais satisfeitos no trabalho e, por sua vez, essa satisfação no trabalho tem um impacto na redução da experiência de comportamentos com potencial para causar danos (e.g., *injuries*).

Têm sido inúmeros os trabalhos de investigação relacionados com a agressão no trabalho a analisar a satisfação no trabalho como variável preditora (e.g., Hershcovis *et al.*, 2007), variável de resultado (e.g., Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Hershcovis & Barling, 2010), variável mediadora (e.g., Barling, Kelloway & Iverson, 2003a; Schat & Frone, 2011) ou a autonomia como preditora (Barling, Kelloway & Iverson, 2003a) ou variável moderadora (Fox, Spector & Miles, 2001).

Outros moderadores, como por exemplo, a percepção da *vítima* sobre a intenção do perpetrador em causar mal, a percepção da *vítima* sobre a severidade que ela atribui ao comportamento agressivo e a relação *perpetrador-vítima* são apontados por Hershcovis (2011). Os resultados de Mueller e Tschan (2011) determinam que a percepção da prevenção da violência (i.e., avaliação subjetiva dos trabalhadores em relação a estratégias da organização adequadas para prevenir a violência) e *coping ability* (i.e., na perspectiva de estar habilitado para lidar com as próprias emoções relacionadas com o *stress*) são recursos

associados à redução dos níveis de medo de futuros eventos de violência perpetrada pelos clientes e que o seu reconhecimento poderá representar uma frutífera abordagem com implicações práticas.

II – Parte
Estudo empírico

2 – Métodos

Nesta secção, descreve-se e explicita-se um conjunto de princípios inerentes à investigação em curso, a saber, métodos (concretização do estudo, objetivos específicos, hipóteses, tipo e desenho da investigação), participantes (tipo e caracterização da amostra), instrumentos (descrição, caracterização psicométrica e análise fatorial confirmatória), procedimentos (na recolha de dados e éticos) e análise de dados (estatística descritiva e inferencial).

Os atos de violência física e agressão psicológica no trabalho existem. São intoleráveis e inaceitáveis. Nenhum setor de atividade, nem nenhum profissional a eles está imune e os seus efeitos são negativos para os indivíduos e organizações (e.g., CARIT, 2007; CCE, 2007). O tema, apesar de não ser novo, quer no seio da comunidade científica, quer no âmbito de organizações internacionais, justifica-se pela lacuna de conhecimento do fenómeno em Portugal, afunilando e isolando quaisquer estratégias de intervenção neste domínio.

Consistente com os instrumentos de recolha de dados utilizados e propósito da investigação, tomámos como referência a definição de Schat e Kelloway para agressão no trabalho. Assim, segundo estes autores agressão no trabalho compreende “*o comportamento de um indivíduo ou indivíduos, externo ou interno à organização, que pretende fazer mal física e psicologicamente a um trabalhador ou trabalhadores, e que ocorre em contexto de trabalho*” (Schat & Kelloway, 2005, p. 191). Uma definição: (i) ampla, consistente com definições usadas na literatura da agressividade humana em geral; (ii) que incluiu um largo espectro de comportamentos físicos (e.g., bater) e não físicos (e.g., ser insultado verbalmente) capaz de refletir um construto geral do fenómeno da agressão no trabalho; (iii) focada em comportamentos que intendem (aqui e agora) fazer mal a; (iv) infligidos por várias fontes, pertencentes à organização (e.g., supervisor, colegas) ou externos à organização (e.g., clientes, pacientes); (v) e que ocorre em contexto de trabalho – tempo, local, funções relacionadas com o trabalho – (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Schat & Kelloway, 2005).

Assim, a partir da perspectiva do trabalhador alvo de comportamentos violentos e agressivos no trabalho (Hershcovis, 2011), propõe-se uma abordagem que enfatize a perceção individual de eventos ocorridos em contexto de trabalho durante os últimos 12 meses, centrada na experiência subjetiva da agressão no trabalho.

Neste estudo, e atendendo a que os participantes trabalham numa organização da administração pública cuja estrutura integra vários serviços em Portugal, definimos *a priori* o

público (e.g., trabalhadores, empregadores) como única fonte de atos de agressão no trabalho. De facto, e tal como vimos anteriormente, já alguns autores têm vindo a sublinhar a importância em especificar nos trabalhos de investigação relativos a estas matérias a fonte dos atos violentos e agressivos que ocorrem no trabalho; para Hershcovis e Barling (2010a), é provável que este método resulte em predições mais precisas porque limita a agressão no trabalho a uma única fonte.

Tomadas estas orientações e tendo presente o estado da arte no que a este fenómeno diz respeito, pretende-se com este estudo compreender a relação existente entre a experiência psicológica, direta e indireta, de atos de violência física e agressão psicológica no trabalho perpetrados pelo público, no setor público, e os efeitos adversos, diretos e indiretos, que daí resultam para os indivíduos e, em que medida, nesse processo, a autonomia no trabalho e a satisfação no trabalho podem funcionar como agentes moderadores desses efeitos, procurando responder às seguintes questões de investigação:

Qual a natureza da agressão no trabalho, uni ou multidimensional?

Qual a prevalência da agressão no trabalho?

Qual a relação entre violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho?

Qual a relação entre violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho, medo e bem-estar psicológico?

Qual a relação entre violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho, medo e bem-estar físico?

Qual a relação entre violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho, medo, bem-estar psicológico e autonomia?

Qual a relação entre violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho, medo, bem-estar físico e autonomia?

Qual a relação entre violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho, medo, bem-estar psicológico e satisfação?

Qual a relação entre violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho, medo, bem-estar físico e satisfação?

Assim, foram definidos os objetivos específicos seguintes:

- Efetuar a adaptação para a língua portuguesa das escalas *Physical Violence at Work*, *Workplace Aggression Questionnaire*, *Vicarious Violence at Work*, *Fear of Future Violents Events at Work*, *Factual Autonomy Scale* e *Physical Symptoms Inventory*;
- Analisar as propriedades psicométricas dos instrumentos de medida;
- Verificar de que modo a violência física no trabalho, a agressão psicológica no trabalho, a violência vicariante no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho são diferentes dimensões da agressão no trabalho mas quando relacionadas constituem um construto geral da agressão no trabalho;
- Determinar a prevalência da experiência psicológica da violência física no trabalho, da agressão psicológica no trabalho, da violência vicariante no trabalho, do medo de futuros eventos de violência física no trabalho, do bem-estar psicológico, do bem-estar físico, da autonomia no trabalho e da satisfação no trabalho para o género, idade e tempo de serviço;
- Avaliar a relação entre a experiência subjetiva de eventos de violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho;
- Avaliar a relação entre (i) a experiência psicológica de eventos de violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho (ii) medo de futuros eventos de violência física no trabalho e (iii) bem-estar psicológico / bem-estar físico;
- Analisar as relações entre (i) a experiência psicológica de eventos de violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho (ii) medo de futuros eventos de violência física no trabalho (iii) bem-estar psicológico / bem-estar físico e (iv) autonomia no trabalho e satisfação no trabalho (cf. Figura 2).

De acordo com as questões de investigação e os objetivos enunciados, equacionaram-se as seguintes hipóteses:

H1: A violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, violência vicariante no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho representam diferentes dimensões da agressão no trabalho mas relacionadas, constituem um construto geral da agressão no trabalho;

H2: A violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, violência vicariante no trabalho são variáveis preditoras de medo de futuros eventos de violência física no trabalho:

H2a – A violência física no trabalho é preditora de medo de futuros eventos de violência física no trabalho;

H2b – A agressão psicológica no trabalho é preditora de medo de futuros eventos de violência física no trabalho;

H2c – A violência vicariante no trabalho é preditora de medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

H3: O efeito da experiência psicológica de violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho e violência vicariante no trabalho no bem-estar psicológico e bem-estar físico dos indivíduos é mediado pelo medo de futuros eventos de violência física no trabalho:

H3a – O efeito de violência física no bem-estar psicológico é mediado pelo medo;

H3b – O efeito de violência física no bem-estar físico é mediado pelo medo;

H3c – O efeito de agressão psicológica no bem-estar psicológico é mediado pelo medo;

H3d – O efeito de agressão psicológica no bem-estar físico é mediado pelo medo;

H3e – O efeito de violência vicariante no bem-estar psicológico é mediado pelo medo;

H3f – O efeito de violência vicariante no bem-estar físico é mediado pelo medo.

H4: O efeito da experiência psicológica de violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho e violência vicariante no trabalho através do medo no bem-estar psicológico e bem-estar físico dos indivíduos é moderado pela autonomia no trabalho e satisfação no trabalho:

H4a – O efeito da violência física através do medo no bem-estar psicológico é moderado pela autonomia;

H4b – O efeito da violência física através do medo no bem-estar psicológico é moderado pela satisfação;

H4c – O efeito da violência física através do medo no bem-estar físico é moderado pela autonomia;

H4d – O efeito da violência física através do medo no bem-estar físico é moderado pela satisfação;

H4e – O efeito da agressão psicológica através do medo no bem-estar psicológico é moderado pela autonomia;

H4f – O efeito da agressão psicológica através do medo no bem-estar psicológico é moderado pela satisfação;

H4g – O efeito da agressão psicológica através do medo no bem-estar físico é moderado pela autonomia;

H4h – O efeito da agressão psicológica através do medo no bem-estar físico é moderado pela satisfação;

H4i – O efeito da violência vicariante através do medo no bem-estar psicológico é moderado pela autonomia;

H4j – O efeito da violência vicariante através do medo no bem-estar psicológico é moderado pela satisfação;

H4l – O efeito da violência vicariante através do medo no bem-estar físico é moderado pela autonomia;

H4m – O efeito da violência vicariante através do medo no bem-estar físico é moderado pela satisfação.

Para a consecução dos objetivos e hipóteses delineadas, desenvolvemos um estudo que, em termos genéricos, possui as seguintes características:

- Trata-se de um estudo quantitativo, uma vez que usamos a quantificação no tratamento das informações recorrendo-se para o efeito a técnicas estatísticas descritivas e inferenciais por forma a garantir a precisão dos resultados e evitar distorções de análise e de interpretação;

- É um estudo transversal, pelo fato de a causa e o efeito estarem a ocorrer num só momento não existindo, portanto, período de seguimento dos indivíduos (Coutinho, 2013);
- É estudo retrospectivo no que se refere ao período de referência, porquanto se colheram dados sobre exposições ocorridas no passado;
- Possui as características de um estudo descritivo-correlacional e explicativo pois para além de descrever as características de um fenómeno oferece a possibilidade de estabelecer relações entre as variáveis em estudo, procura responder ao fenómeno da agressão no trabalho e dos seus efeitos nos indivíduos.

Modelo da investigação

Para a construção do modelo do estudo da agressão no trabalho proposto nesta investigação, baseámo-nos nos modelos de Barling, Kelloway e colegas relativos aos efeitos da experiência de violência física e agressão psicológica no trabalho, que, como vimos anteriormente, têm na sua base o quadro teórico das teorias relacionadas com o *stress*. Efetivamente, estes modelos, ainda que estruturados de forma linear, caracterizam-se pela sua abertura e elasticidade, permitindo ao investigador introduzir e estudar as variáveis que mais se adequem à abordagem pretendida (Schat & Kelloway, 2005; e.g., Mueller & Tschan, 2011). Assim, nesta investigação, serão tidas em conta as seguintes variáveis:

Variáveis independentes

Para a seleção das variáveis independentes foram consideradas as investigações de Barling (1996) e dos seus colegas (e.g., Rogers & Kelloway, 1997).

Violência física no trabalho. Tendo por base a investigação de Rogers e Kelloway (1997), na violência física no trabalho, serão considerados os comportamentos negativos de natureza mais física, experienciados pelo trabalhador, durante os últimos 12 meses (e.g., bater, agarrar, empurrar, atirar com algum objeto), a sua ameaça, ou ambos, assim como os danos infligidos contra os bens pessoais ou do local de trabalho do trabalhador, ou a sua ameaça (e.g., os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho foram danificados?).

Agressão psicológica no trabalho. Tal como Schat, Desmarais e Kelloway (2006), neste estudo, a agressão psicológica no trabalho cobrirá um conjunto de comportamentos agressivos específicos, não físicos, perpetrados pelo público, experienciados pelo trabalhador durante os últimos 12 meses (e.g., ser insultado, ser interrompido, ser criticado).

Violência vicariante no trabalho. No presente estudo, e tomando como referência a investigação realizada por Rogers e Kelloway (1997), na violência vicariante estão contempladas as situações: ver e/ou ouvir falar de colegas de trabalho e/ou superior experimentar acontecimentos violentos e/ou agressivos no trabalho, ver e/ou ouvir falar de colegas de trabalho e/ou superior ser ameaçado com atos violentos e/ou agressivos no trabalho e ouvir falar de algum amigo e/ou familiar ter experienciado ou ser ameaçado com violência física no trabalho, durante os últimos 12 meses.

Variável mediadora

De acordo com o modelo proposto por Barling (1996), o medo de futuros eventos de violência física é uma variável fundamental nas investigações da agressão no trabalho.

Medo de futuros eventos de violência física no trabalho. Tendo como referência as investigações de Kelloway e dos seus colegas, nesta variável, será considerado o medo de futuros eventos de violência física (e.g., medo de ser empurrado, de ser mordido) e/ou a sua ameaça (e.g., medo de ser ameaçado com uma arma).

Variáveis dependentes

A seleção das variáveis dependentes, aqui direcionadas em exclusivo para a avaliação do bem-estar dos trabalhadores, é congruente com os modelos propostos por Barling, Kelloway e colegas.

Bem-estar psicológico. A análise do bem-estar psicológico do trabalhador é elemento essencial nas investigações do *stress* relacionado com o trabalho e subsequentemente nos modelos de análise da agressão no trabalho. Para avaliação desta variável, tomaremos como referência o *General Health Questionnaire* de Golberg, na sua versão mais abreviada de 12 itens (GHQ-12), e que tem sido largamente utilizado em estudos ocupacionais (e.g., Byrne, Barling & Dupré, 2014; Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006). O GHQ-12 tem como objetivo obter informação sobre como os indivíduos se têm

sentido e como tem sido a sua saúde, de uma maneira geral, no presente (e.g., se tem conseguido concentrar-se no que faz; se tem perdido muitas horas de sono por causa de preocupações; se se tem sentido constantemente sob pressão).

Bem-estar físico. Partindo do *Physical Symptoms Inventory* (PSI) de Spector e Jex (1998) na sua versão de 12 itens de 2011, no estudo desta variável será considerada a ausência de experiência psicológica de sintomas físicos, como dor de cabeça, prisão de ventre, dificuldades em dormir, ao longo do último mês. Trata-se pois da perceção de sintomas físicos internos, mas só aqueles que podem ser sentidos. Não reflete outras manifestações de saúde como colesterol, que requerem outros métodos de deteção que não o questionário de autoavaliação (Spector & Jex, 1998).

Variáveis moderadoras

A seleção das variáveis moderadoras – autonomia no trabalho e satisfação no trabalho – é congruente com outras investigações, ambas se situam num contexto de trabalho e, tal como as outras variáveis em análise nesta investigação, também estas se situam no âmbito da experiência subjetiva.

Autonomia no trabalho. Para o estudo desta variável suportar-nos-emos na escala *Factual Autonomy Scale* (FAS) de Spector & Fox (2003) e será considerado o grau de autonomia no trabalho global dos participantes. A escala remete para situações concretas da gestão do trabalho (e.g., gerir as horas de trabalho; alguém dizer o que tem de fazer).

Satisfação no trabalho. Com base no questionário *Job Satisfaction Survey* (JSS) de Spector (1985), nesta variável será considerada a satisfação global dos participantes relativamente ao seu trabalho, decorrente da sua perceção sobre aspetos relacionados com o trabalho como salário, promoção, supervisão, benefícios, recompensas, condições de trabalho, colegas, natureza do trabalho e comunicação.

O modelo ora proposto e avaliado encontra-se representado graficamente na Figura 2.

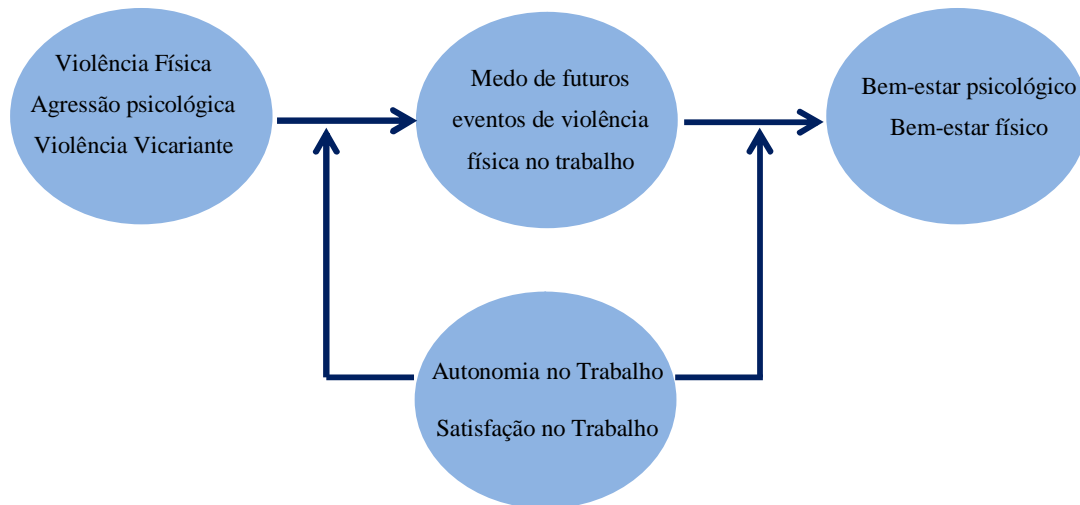


Figura 2 - Modelo do estudo: relações entre exposição a violência física no trabalho / agressão psicológica no trabalho / violência vicariante no trabalho (variáveis independentes), medo de futuros eventos de violência física no trabalho (variável mediadora), bem-estar psicológico / bem-estar físico (variáveis dependentes), autonomia no trabalho / satisfação no trabalho (variáveis moderadoras)

Fonte: Modelo adaptado a partir de Barling (1996), Rogers & Kelloway (1997), Schat & Kelloway (2005).

2.1 – Participantes

Para este estudo recorreremos a uma amostra não probabilística, por conveniência, tendo sido convidados a participar no estudo 428 inspetores do trabalho portugueses (Continente, Madeira e Açores) a quem foi enviada, por correio eletrónico, a ligação que permitiria aceder aos instrumentos de recolha de dados. Automaticamente foram devolvidos 26 e-mails o que corresponde a cerca de 6% da amostra inicial. De um total de 402 potenciais participantes que receberam o e-mail com o link, 145 submeteram os questionários após resposta. Destes, foram excluídos 14 por se encontrarem incompletos. A amostra final perfaz 131 participantes, o que nos leva a cometer uma margem de erro de 7.14 com um intervalo de confiança a 95%.

Caracterização sociodemográfica e profissional da amostra

Idade

As estatísticas da idade revelam, para a totalidade da amostra, uma idade mínima de 29 anos e uma máxima de 65 anos, ao que corresponde uma média de idade de 41.89 anos e

um desvio padrão de 7.49. O intervalo de confiança a 95% para a média situa-se entre os 40.59 anos e os 43.18 anos com um erro amostral baixo (.655).

Para o género masculino que representa 32% da totalidade da amostra, e para o género feminino com uma representatividade de 68%, a idade mínima é de 29 anos, sendo as máximas de 65 e de 60 anos respetivamente. Em média, os homens ($M = 44.81$, $DP = 8.80$) são mais velhos que as mulheres ($M = 40.51$, $DP = 6.39$) com diferenças significativas conforme resultado do teste de Mann-Whitney ($U = 1338$, $p = .009$).

O teste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) não apresenta uma distribuição normal, para a totalidade da amostra e género feminino e os valores de assimetria e achatamento revelam curvas normocúrticas e enviesadas à esquerda para o género feminino e totalidade da amostra. Quanto aos coeficientes de variação, os valores apresentados indiciam uma dispersão moderada face às idades médias encontradas (cf. Tabela 1).

Tabela 1 - Estatísticas relativas à idade

Variáveis	Min.	Max.	Média	DP	CV (%)	Sk/Erro	K/Erro	K-S <i>p-value</i>
Masculino	29	65	44.81	8.80	19.63	1.263	-.663	.200
Feminino	29	60	40.51	6.39	15.78	2.792	.766	.005
Total	29	65	41.89	7.49	17.88	3.679	.761	.000

Dada a amplitude de variação que se situa para a totalidade dos inquiridos nos 36 anos, por forma a melhor interpretarmos estes resultados, foi feita a recodificação das variáveis e estabelecidas quatro classes etárias com base nas frequências homogéneas. Dos resultados apresentados na Tabela 2 observamos que, no género masculino, o maior percentual (38%) recai nos que possuem mais de 46 anos, com significância estatística para este grupo, conforme resíduos ajustados, e no feminino (29%) nos de idade inferior ou igual a 36 anos e 37 a 40 anos com igual percentagem. O valor de qui-quadrado não revela porém significância estatística ($\chi^2(3, N = 131) = 6.53$; $p = .088$).

Estado civil

Procedemos à recodificação da variável *estado civil* considerando dois grupos. O primeiro grupo consigna os que se encontram casados ou que vivem em união de fato e o

segundo grupo os solteiros, divorciados e viúvos. Dos resultados apresentados na Tabela 2 registamos que dos 72% que correspondem ao primeiro grupo, 81% são do sexo masculino e 68% do feminino. Já entre os do segundo grupo a maior percentagem (33%) recai no sexo feminino. As diferenças entre grupos não são estatisticamente significativas ($\chi^2(1, N = 131) = 2.58; p = .108$).

Escolaridade

Ainda relacionada com a caracterização da amostra apresentamos na Tabela 2 os resultados relativos à escolaridade. Também esta variável foi recodificada tendo-se considerado dois grupos. O primeiro engloba todos os participantes que têm como habilitações literárias até ao 12.º ano de escolaridade e o segundo os que possuem o ensino superior. Afere-se que 9 em cada 10 dos inquiridos possuem o ensino superior com percentagens de 88% e 97% para o sexo masculino e feminino respetivamente. Apenas 6% não possui o ensino superior, sendo que destes a maior percentagem (12%) são do sexo masculino. Pelo teste de qui-quadrado, notamos a existência de uma significância marginal ($\chi^2(1, N = 131) = 3.62; p = .057$).

Tempo de serviço

Para o tempo de serviço consignámos três grupos (≤ 5 anos; 6 -19 anos e ≥ 20 anos) conforme Tabela 2. Apuramos que é no grupo com um tempo de serviço entre 6 a 19 anos que encontramos os maiores percentuais quer para homens (41%) quer para mulheres (39%), a que corresponde um total da amostra de 40%. As diferenças são significativas ($\chi^2(2, N = 131) = 6.13; p = .047$) e localizam-se, face aos resíduos ajustados, no género masculino para os têm um tempo de serviço com 20 anos e mais.

Tabela 2 - Caracterização sociodemográfica e profissional da amostra.

	Género	Masculino		Feminino		Total		Residuais	
		N (42)	% (32)	N (89)	% (68)	N (131)	% (100)	1	2
Idade									
<= 36 anos		7	16.7	26	29.2	33	25.2	-1.5	1.5
37 – 40 anos		9	21.4	26	29.2	35	26.7	-.9	.9
41 – 46 anos		10	23.8	20	22.5	30	22.9	.2	-.2
>= 47 anos		16	38.1	17	19.1	33	25.2	2.3	-2.3
Estado civil									
Casado/união de fato		34	81.0	60	67.4	42	71.8	1.6	-1.6
Solteiro/divorciado/viúvo		8	19.0	29	32.6	89	28.2	-1.6	1.6
Escolaridade									
Até 12º ano		5	11.9	3	3.4	8	6.1	1.9	-1.9
Curso superior		37	88.1	86	96.6	123	93.9	-1.9	1.9
Tempo de serviço									
<= 5 anos		15	16.7	46	29.2	61	25.2	-1.7	1.7
6 – 19 anos		17	40.5	35	39.3	52	39.7	.1	-.1
>= 20 anos		10	23.8	8	9.0	18	13.7	2.3	-2.3

2.2 – Instrumentos

Em face do estudo selecionado, para a recolha dos dados, foram utilizados como instrumentos um questionário e um conjunto de escalas de autoavaliação.

Relativamente ao **questionário de caracterização sociodemográfica e profissional**, os dados permitiram-nos recolher informação sobre a idade, género, estado civil, nível de escolaridade e tempo de serviço dos participantes. Terminámos este questionário com uma pergunta de manifestação de interesse em participar em futuros trabalhos de investigação relacionados com a agressão no trabalho.

As **escalas de autoavaliação** utilizadas no nosso estudo e que serão objeto de análise psicométrica respeitam às escalas de: *Violência Física no Trabalho*, *Agressão Psicológica no Trabalho*, *Violência Vicariante no Trabalho*, *Medo de Futuros Eventos de Violência Física no Trabalho*, *Bem-estar Psicológico*, *Bem-estar Físico*, *Autonomia no Trabalho* e *Satisfação no Trabalho*.

Das escalas acima mencionadas, foram sujeitas, numa primeira fase, a partir das versões originais em língua inglesa, a um processo de tradução e adaptação para português as

escalas: *Violência Física no Trabalho*, *Agressão Psicológica no Trabalho*, *Violência Vicariante no Trabalho*, *Medo de Futuros Eventos de Violência Física no Trabalho*, *Bem-estar Físico e Autonomia no Trabalho*. Seguidamente, esta tradução foi revista com o objetivo de serem detetadas eventuais discrepâncias entre a versão original e a traduzida o que levou a efetuarem-se algumas modificações, julgadas necessárias, com especial destaque para a estrutura gramatical dos vários itens. Numa terceira fase, as versões em língua portuguesa, foram retrovertidas para o original, com a participação de um nativo, avaliando da sua equivalência semântica e concetual. Por último, procedeu-se à aplicação, a título experimental, das escalas a um grupo de profissionais o que nos permitiu com as pequenas alterações efetuadas um melhor refinamento.

No caso das escalas utilizadas para avaliar a agressão no trabalho, como era do nosso interesse precisar a origem da agressão, na adaptação destas escalas para português, foi adicionado, em cada um dos itens, a fonte da agressão (e.g., alguém do público, lhe bateu, pontapeou, agarrou ou empurrou?).

As propriedades psicométricas dos instrumentos foram analisadas tendo em conta a distribuição dos itens, os pressupostos de fiabilidade e dos estudos de validade, pois, de acordo com Coutinho (2013), estes são os aspetos fundamentais que um instrumento de recolha de dados deve possuir de modo a garantir a qualidade de informação dos dados.

A distribuição dos itens foi avaliada através dos valores de assimetria (*Skewness*) e achatamento (*Kurtosis*). O valor de referência a considerar para a assimetria é ≤ 3 e para o achatamento ≤ 7 .

Os estudos de fiabilidade permitem avaliar a estabilidade temporal e a consistência interna dos itens. Para a sua efetivação torna-se necessário proceder à determinação do coeficiente de correlação linear de Pearson (r) dos indicadores com a nota global, do coeficiente *split-half*, um indicador que procura substituir o teste-reteste e do coeficiente alfa de Cronbach¹.

Os valores do coeficiente alfa de Cronbach podem oscilar entre 0 e 1 sendo tanto melhor quanto mais elevado. Para Marôco (2014), uma boa consistência interna dos itens

¹ Tradicionalmente este coeficiente era aplicado quer os indicadores fossem formativos ou reflexivos. Hoje, há um debate na comunidade científica relativo à sua irrelevância quando os indicadores são formativos (e.g., Dionisi, Barling & Dupré, 2012; MacKenzie, Podsakoff & Podsakoff, 2011; Spector & Jex, 1998). No entanto parece não haver consenso já que este coeficiente continua a ser referenciado (e.g., Chang *et al.*, 2012). A dificuldade parece estar precisamente em definir de forma clara se a natureza dos indicadores de determinado construto é formativa ou reflexiva ou formativa e reflexiva.

deve exceder um alfa de .80. Pestana & Gageiro (2014) apontam os seguintes valores de referência: superiores a .90 *muito boa*; entre .80 – .90 *boa*; entre .70 – .80 *média*; entre .60 – .70 *razoável*; entre .50 – .60 *medíocre*; e inferior a .50 *inaceitável*. Contudo, Marôco (2014) refere que em Ciências Sociais são plausíveis a adoção de valores de alfa acima de .50.

Testámos também a solução fatorial que emerge das escalas através da análise fatorial confirmatória (AFC), com recurso ao *software* AMOS 22 (*Analysis of Moment Structures*). Considerámos a matriz de covariâncias e o algoritmo da máxima verosimilhança MLE (*Maximum Likelihood Estimation*) para estimação dos parâmetros.

As variáveis latentes (exógena e/ou endógena) são representadas por círculos maiores e os indicadores (medidas observadas) por retângulos e cujos erros estão também aqui representados por pequenos círculos (Brown, 2015).

Na análise do modelo da AFC serão tidos em conta os seguintes parâmetros: (i) os pesos fatoriais (r), simbolizados pela letra lambda (λ) subscrita pelas letras iniciais da designação dada ao fator e indicador (ex., $\lambda_{vf,vf1}$ = coeficiente lambda para violência física e violência física 1), (ii) as variâncias e covariâncias da fiabilidade individual dos indicadores (R^2), simbolizadas pela letra delta (δ) subscrita pela designação dada ao indicador (ex., δ_{vf1} = covariância da fiabilidade individual do indicador violência física 1); (iii) as variâncias e covariâncias dos fatores, simbolizadas pela letra phi (Φ) subscrita pelas letras iniciais da designação dada aos fatores (ex., $\Phi_{vf,ag}$ = covariância do fator violência física e agressão psicológica); (iv) a AFC pode também incluir as correlações dos erros, simbolizadas por delta (δ) (Brown, 2015).

As setas unidirecionais dos fatores para os indicadores representam os efeitos diretos (regressões) das variáveis latentes nos indicadores; os coeficientes de regressão são os lambdas (λ). Já as setas unidirecionais que ligam os indicadores aos erros são matrizes de variância-covariância (Brown, 2015).

As setas bidirecionais são usadas para simbolizar as covariâncias entre os fatores. Também podem ser usadas setas bidirecionais quando incluídas covariâncias nos erros, indicando que a covariância entre os dois indicadores se deve a razões não explicadas pelo fator (*method effects*) (Brown, 2015).

Na avaliação da aceitabilidade do modelo da AFC, serão analisados: (i) a interpretabilidade, peso e significância estatística dos parâmetros, (ii) a presença ou ausência

de áreas específicas de desajuste (resíduos estandardizados e índices de modificação) e (iii) os indicadores de ajustamento do modelo (Brown, 2015).

Na interpretação dos parâmetros serão tidos em conta os seguintes valores de referência (Marôco, 2014):

- correlação entre os fatores (Φ) - quanto mais elevados os coeficientes, melhor;
- coeficientes de regressão (λ) - valores superiores a .50;
- fiabilidade individual dos indicadores (δ) - coeficientes iguais ou superiores a .25;
- significância estatística - valores de *p-value* inferiores a .05.

Tendo presente que os resíduos estandardizados e os índices de modificação nos informam do como o modelo pode ser melhorado, tais revisões só fazem sentido se sustentadas concetual ou empiricamente. No caso dos resíduos estandardizados (como *z* scores), valores de 1.96 ou maiores indicam que existe covariância entre um par de indicadores que não foi reproduzida pelas estimativas dos parâmetros do modelo. No caso dos índices de modificação (χ^2 com $p < .05$, $df = 1$), índices de 3.84 ou maiores sugere que o modelo pode ser significativamente melhorado. Como os índices de modificação são muito sensíveis ao tamanho da amostra, orientar-nos-emos pelos valores de mudança dados pelo *software* para cada índice de modificação (Brown, 2015). O ajustamento do modelo foi realizado tendo como referência valores superiores a 11 propostos pelo AMOS.

Para os indicadores da qualidade de ajustamento do modelo, adotámos os seguintes valores de referência propostos por Marôco (2014):

Valores de ajuste absoluto:

- χ^2/gl (razão entre qui-quadrado e graus de liberdade). Se a razão (χ^2/gl) for inferior a 2, o ajustamento considera-se *bom*, inferior a 5 *aceitável* e superior a 5 *inaceitável*.

- **RMR** (*Root Mean Square Residual*). Quanto menor o RMR, melhor o ajustamento, com o RMR=0 a indicar um ajustamento perfeito.

- **SRMR** (*Standardized Root Mean Square Residual*) – a diferença padronizada entre a correlação observada e a correlação prevista. Um valor de zero indica o ajuste perfeito e um valor inferior a .08 é geralmente considerado como um bom ajuste.

- **GFI** (*Goodness Fit Index*). São recomendados valores do GFI superiores ou próximos a .95. Acima de .90 é considerado um ajustamento *bom*.

Valores de ajuste relativo:

- **CFI** (*Comparative Fit Index*) – um índice de ajuste adicional. Os valores variam entre 0 e 1. Valores inferiores a .90 indicam um *mau* ajuste, valores entre .90 e .95 ajustamento *bom* e superiores a .95 ajustamento *muito bom*. Este índice é independente do tamanho da amostra.

Índice de discrepância populacional:

- **RMSEA** (*Root Mean Square Error of Approximation*). Como valores de referência para o RMSEA com intervalo de confiança de 90%, entre .05 e .08 o ajustamento é *bom*, e *muito bom* quando o índice é inferior a .05.

Como técnica adicional de verificação da qualidade de mensuração determinámos ainda a fiabilidade compósita (FC), a variância extraída média (VEM) e a validade discriminante para cada um dos fatores. A primeira estima, a partir dos coeficientes de regressão (λ), a consistência interna dos indicadores em relação a cada fator, isto é, informa-nos se os itens constituem manifestações do fator. Como valores de referência sugerem-se índices superiores a .70, embora para investigações exploratórias possam ser aceitáveis valores inferiores (Marôco, 2014). A variância extraída média (VEM) avalia, a partir dos parâmetros delta (δ), a validade convergente que ocorre quando os indicadores, que são reflexo de um fator, saturam fortemente nesse fator, isto é, indica se o percentual de variação explicada pelos indicadores é suficientemente forte para dizer que existe qualidade de mensuração. Consideram-se valores superiores ou iguais a .50 indicadores de validade adequada podendo flexibilizar-se esse limite para .40 em análises exploratórias (Marôco, 2014). Os parâmetros phi (Φ) permitem-nos avaliar a validade discriminante dos fatores, sendo que os seus valores (R^2) não podem ser superiores à VEM de cada um dos fatores.

2.2.1 - Escala *Violência Física no Trabalho*

A escala *Violência Física no Trabalho* foi desenvolvida e validada por Rogers & Kelloway (1997). É constituída por oito itens, organizados numa escala de mensuração ordinal de tipo Likert, com quatro classes que indicam uma frequência. Aos respondentes é pedido que indiquem quantas vezes [de 0 (*nunca*) a 3 (*4 ou mais vezes*)] experienciaram no trabalho, durante o último ano, acontecimentos de violência física (e.g., ser pontapeado, agarrado ou empurrado) ou a sua ameaça (e.g., ameaçar danificar os bens pessoais). Quanto

mais alta é a cotação, maior é a experiência de violência física no trabalho. As propriedades psicométricas da escala foram validadas pela primeira vez por Rogers & Kelloway (1997) registrando um coeficiente alfa de Cronbach de .650 e replicadas em trabalhos posteriores (e.g., LeBlanc & Kelloway, 2002; Mueller & Tschan, 2011; Schat & Kelloway, 2000, 2003) com valores de alfa a oscilarem entre .90 para participantes não pertencentes ao setor público e .63 para inquiridos do setor público (Mueller & Tschan, 2011).

Estudo psicométrico para a presente amostra

A Tabela 3 mostra-nos as estatísticas (média e desvio padrão) e as correlações de cada item com o valor global. Analisando os índices médios e respetivos desvios padrão dos itens, apuramos que se encontram bem centrados uma vez que todos são inferiores a 1.5. Os coeficientes de correlação item total corrigido (r) revelam que o item 2 é o mais problemático dado que o valor mínimo é de .150 não se revelando por isso homogéneo face a outros itens e numa análise mais conservadora deveria eliminar-se. A correlação máxima é obtida no item 7 ($r = .643$) que explica cerca de 53% da sua variabilidade.

Reportando-nos aos valores de alfa de Cronbach estes são classificados de razoáveis pois variam entre .565 no item 7 “...alguém do público, ameaçou danificar os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho “ e .689 no item 2 “...alguém do público, lhe cuspiu ou mordeu”.

Calculado o índice de fiabilidade pelo método das metades, os valores do coeficiente *split-half* revelaram-se mais fracos para a primeira metade (.358) do que para a segunda metade (.664) com um coeficiente alfa Cronbach para a globalidade da escala de .680.

Tabela 3 - Violência física no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global

N.º item	Itens	Média	DP	r item total	r ²	α sem item
1	...alguém do público, lhe bateu, o(a) pontapeou, agarrou ou empurrou	.05	.226	.289	.303	.670
2	...alguém do público, lhe cuspiu ou mordeu	.01	.087	.150	.226	.689
3	...alguém do público, lhe atirou com algum objeto	.02	.123	.326	.225	.675
4	...foi ameaçado(a), por membros do público, com algum dos exemplos de violência física supracitados	.25	.599	.509	.331	.615
5	...foi ameaçado(a), por membros do público, com alguma arma	.02	.150	.299	.220	.675
6	...os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho foram danificados, por membros do público	.10	.348	.374	.277	.650
7	...alguém do público, ameaçou danificar os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho	.21	.512	.643	.529	.565
8	...alguém do público, lhe fechou a porta na cara	.34	.663	.573	.396	.597
Coeficiente <i>split-half</i>			Primeira metade = .358 Segunda metade = .664			
Coeficiente alfa Cronbach (global)				.680		

2.2.2 - Escala Agressão Psicológica no Trabalho

A escala *Agressão Psicológica no Trabalho* foi desenvolvida e validada por Schat, Desmarais & Kelloway (2006). No seu original, a escala compreende três fatores (três subescalas) que representam a exposição a agressão psicológica no trabalho vinda de três fontes: colegas, supervisores e membros do público. Neste estudo, apenas foram aplicados os nove itens que refletem comportamentos de agressão psicológica no trabalho perpetrados pelo público.

Trata-se de uma escala de mensuração ordinal tipo Likert, num formato de resposta com quatro categorias. Aos participantes é requerido que indiquem quantas vezes [de 0 (*nunca*) a 3 (*4 ou mais vezes*)], no último ano, foram alvo de agressão psicológica no trabalho (e.g., ser tratado de forma rude; ser alvo de comentários grosseiros). Cotações mais elevadas refletem mais agressão psicológica no trabalho.

No estudo de validação da subescala “público” desenvolvido por Schat, Desmarais & Kelloway (2006) foi registado um coeficiente alfa de Cronbach global de .87.

Estudo psicométrico na presente amostra

Na *Agressão Psicológica no Trabalho* obtiveram-se valores de alfa classificados de muito bons que oscilam entre .916 no item 6 “...foi alvo de comentários mal educados, por

membros do público” e .927 no item 8 “...alguém do público, julgou ou criticou injustamente o seu trabalho” (cf. Tabela 4) com um valor global para o total da subescala de .930. Os valores do coeficiente *split-half* diminuíram na primeira e segunda metades mas não deixam de se constituírem como bons indicadores da consistência interna da subescala. Salienta-se ainda que o item 6 é o que está mais correlacionado com a agressão psicológica no trabalho ($r = .828$) e o que melhor representa esta subescala mas o que exprime maior variabilidade é o item 2 com uma percentagem de variância explicada de 77%.

Tabela 4 - Agressão psicológica no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global

Nº item	Itens	Média	DP	r item total	r ²	α sem item
1	...foi tratado(a), por membros do público, de uma forma rude	1.38	1.113	.800	.738	.918
2	...foi sujeito(a) a comentários grosseiros, por membros do público	1.19	1.082	.825	.772	.917
3	...foi insultado(a) verbalmente, por membros do público	.63	.939	.669	.585	.926
4	...foi tratado(a), por membros do público, com desrespeito	1.17	1.097	.798	.689	.918
5	...foi alvo da ira de alguém do público	.76	1.037	.704	.544	.924
6	...foi alvo de comentários mal educados, por membros do público	1.18	1.066	.828	.725	.916
7	...alguém do público, o interrompeu (cortar a palavra/impedir de realizar a atividade) enquanto estava a falar/trabalhar	1.32	1.139	.732	.575	.922
8	...alguém do público, julgou ou criticou injustamente o seu trabalho	1.62	1.126	.657	.647	.927
9	...as suas decisões foram questionadas, por membros do público	1.48	1.146	.671	.665	.926
Coeficiente <i>split-half</i>				Primeira metade = .906 Segunda metade = .862		
Coeficiente alfa Cronbach (global)				.930		

2.2.3 - Escala *Violência Vicariante no Trabalho*

A escala *Violência Vicariante no Trabalho*, desenvolvida e validada por Rogers & Kelloway (1997), é uma escala de mensuração ordinal, composta por cinco itens, num formato de resposta de tipo Likert e cujas classes, à semelhança das escalas anteriores, indicam uma frequência, ou seja, é pedido aos participantes que assinalem quantas vezes [de 0 (*nunca*) a 3 (*4 ou mais vezes*)], no último ano, viram/ouvirem falar de um colega de trabalho/familiar ser ameaçado/ter experienciado acontecimentos violentos. A cotações mais elevadas corresponde maior violência vicariante no trabalho.

Tal como a escala anterior, também esta escala tem sido muito utilizada em estudos relacionados com a agressão no trabalho e as suas propriedades psicométricas encontram-se já estabelecidas, com valores de alfa a oscilarem entre .88 (Rogers & Kelloway, 1997) e .73 (Muller & Tschan, 2011).

Estudo psicométrico na presente amostra

As estatísticas revelam que os índices médios mais baixos se verificam no item 3, com uma variabilidade de resposta 36%. Contudo o item que apresenta maior variabilidade é o item 4 com uma percentagem de variância explicada de 44%. Quanto à consistência interna obtiveram-se valores de alfa a oscilarem entre .656 no item 4 e .719 no item 5 que podem classificar-se de razoáveis, o mesmo ocorrendo para o alfa global (.736). Os valores do coeficiente *split-half*, são também razoáveis pois situam-se na primeira metade em .645 e na segunda metade em .569 (cf. Tabela 5).

Tabela 5 - Violência vicariante no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global

No Item	Itens	Média	DP	r item total	r ²	α sem item
1	...viu algum dos seus colegas de trabalho e/ou superior experienciar acontecimentos violentos(violência física/agressão) no trabalho, por membros do público	.32	.682	.464	.344	.704
2	...ouviu falar de algum dos seus colegas de trabalho e/ou superior ter experienciado acontecimentos violentos(violência física/agressão) no trabalho, por membros do público	.93	.986	.559	.408	.671
3	...viu algum colega de trabalho e/ou superior ser ameaçado, com violência física no trabalho, por membros do público	.25	.573	.532	.361	.690
4	...ouviu falar de algum colega de trabalho e/ou superior ser ameaçado, com violência física no trabalho, por membros do público	.98	.915	.582	.444	.656
5	...algum dos seus amigos e/ou familiar experienciou ou foi ameaçado, por membros do público, com violência física enquanto estava no trabalho	.30	.687	.416	.201	.719
Coeficiente <i>split-half</i>				Primeira metade = .645 Segunda metade = .569		
Coeficiente alfa Cronbach (global)				.736		

2.2.4 - Escala Medo de Futuros Eventos de Violência Física no Trabalho

A escala *Medo de Futuros Eventos de Violência Física no Trabalho* (Rogers & Kelloway, 1997) é constituída por oito itens que permitem avaliar o modo como os respondentes temem experienciar eventos de violência física no trabalho, ou a sua ameaça, durante o próximo ano. Os itens correspondem aos da escala de *Violência Física no Trabalho*, com a modificação do enunciado dos itens que é efetuado no modo conjuntivo (e.g., temo que, durante os próximos 12 meses,...). Na presente investigação, por indicação do autor, foi usada uma escala com cinco classes de resposta de 1 (*discordo muito*) a 5 (*concordo muito*)

que indicam um grau de concordância/discordância. Quanto mais altas as cotações, maior é o medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

A escala original apresentava 10 itens, com sete classes de resposta que iam de 1 (*Discordo muito*) a 7 (*Concordo muito*) e obteve uma consistência interna de .94. As suas propriedades psicométricas encontram-se igualmente tratadas em LeBlanc & Kelloway (2002), Muller & Tschan (2011), Schat & Kelloway (2000, 2003).

Estudo psicométrico na presente amostra

Numa análise às estatísticas (cf. Tabela 6), verifica-se, pelos valores médios, homogeneidade nas respostas dado que todos os itens têm uma pontuação superior a 2.3, situando-se as diferenças em valores centesimais, o mesmo ocorrendo para os desvios padrão que oscilam entre 1.145 no item 2 e 1.350 no item 4.

O item que mais se correlaciona com os restantes é o item 1 ($r = .921$) com uma percentagem de variância explicada de 87% e, o de menor variabilidade, o item 8 ($r = .722$) que explica 63%. Os coeficientes alfa de Cronbach obtidos nos oito itens oscilam entre .952 no item 1 e .964 no item 8, o que traduz uma boa consistência interna (cf. Tabela 6) e o mesmo se poderá afirmar em relação ao coeficiente *split-half* dado que na primeira metade o valor de alfa foi de .949 e na segunda de .914 para um coeficiente global de .962.

Tabela 6 - Medo de futuros eventos de violência física no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global

Nº item	Itens	Média	DP	r item total	r ²	α sem item
1	...me batam, seja pontapeado(a), seja agarrado(a) ou seja empurrado(a), por membros do público.	2.85	1.296	.921	.866	.952
2	...me cusпам ou seja mordido(a), por membros do público.	2.32	1.145	.818	.773	.958
3	...me seja atirado algum objeto, por membros do público.	2.73	1.301	.884	.847	.954
4	...seja ameaçado(a), por membros do público, com algum dos exemplos de violência física supracitados.	3.15	1.350	.891	.827	.954
5	...seja ameaçado(a), por membros do público, com alguma arma.	2.73	1.306	.860	.791	.956
6	...os meus bens pessoais ou do meu local de trabalho sejam danificados, por membros do público.	3.08	1.244	.861	.798	.956
7	...alguém do público me ameace danificar os meus bens pessoais ou do meu local de trabalho.	3.26	1.225	.863	.814	.956
8	...alguém do público, me feche a porta na cara.	3.56	1.260	.722	.632	.964
Coeficiente <i>split-half</i>			Primeira metade = .949 Segunda metade = .914			
Coeficiente alfa Cronbach (global)				.962		

Dos resultados obtidos da avaliação à normalidade dos itens para a violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho e violência vicariante no trabalho (variáveis

independentes – Figura 2), observámos que na violência física no trabalho foram encontrados valores de assimetria e achatamento indicadores de violação pelo que se sugere uma análise mais pormenorizada desses indicadores em amostras mais alargadas. Relativamente ao medo de futuros eventos de violência física no trabalho, examinadas as distribuições dos itens, observou-se que todos possuem valores normais de assimetria e achatamento variando em valores absolutos de .025 a .697 e de .561 a 1.31, respetivamente.

Tal como Schat & Kelloway (2003), dada a existência de intercorrelação entre as quatro dimensões da agressão no trabalho, realizámos uma análise fatorial confirmatória (AFC) para determinar se a violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, violência vicariante no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho consignavam a agressão no trabalho como variável uni ou multidimensional (**H1**). Analisados os parâmetros, a presença ou ausência de resíduos estandardizados e índices de modificação e os indicadores de ajustamento do modelo, a comparação dos dados mostrou um melhor ajuste quando considerada a agressão no trabalho nestas quatro dimensões. Como pode ser observado na Tabela 7, os índices de ajustamento dos modelos uni e multidimensionais sem índices de modificação são sofríveis, mas após se proceder às modificações propostas, o modelo multidimensional saturado apresenta melhores índices de ajustamento, exceto para o GFI que sugere um ajustamento sofrível.

Tabela 7 - Agressão no trabalho: índices de ajustamento da AFC para os modelos uni e multidimensional

	$\chi^2/g.l.$	GFI	CFI	RMSEA	RMR	SRMR
Modelo unidimensional						
Sem índices de modificação	3.886	.424	.562	.149	.137	.145
Com índices de modificação (saturado)	2.270	.656	.817	.099	.127	.135
Modelo multidimensional						
Sem índices de modificação	2.001	.706	.850	.088	.063	.076
Com índices de modificação (saturado)	1.442	.779	.935	.058	.057	.069

As estimativas dos parâmetros da solução encontrada, que se reproduz na Figura 3, mostram que as covariâncias entre os fatores são positivas e significativas (e.g., $\Phi_{vf,ap} = .67$). No que diz respeito aos pesos fatoriais, as escalas relativas a agressão psicológica no trabalho

e medo de futuros eventos de violência física no trabalho são aquelas onde se registam os melhores coeficientes estandardizados lambda (e.g., $\lambda_{ap,ap1} = .82$). Já para a violência física no trabalho os coeficientes de regressão oscilam entre $\lambda_{vf,vf2} = .20$ e $\lambda_{vf,vf8} = .72$ o que numa análise mais conservadora levaria à eliminação dos indicadores com carga inferior a .50. A proporção de variância nos indicadores que não é explicada pelo fator regista valores correlacionais superiores a .25 em todos os indicadores da agressão psicológica no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho. Já no caso da violência física no trabalho e violência vicariante no trabalho registam-se indicadores com valores inferiores a .25 o que também levaria à sua eliminação (e.g., $\delta_{vf1} = .13$).

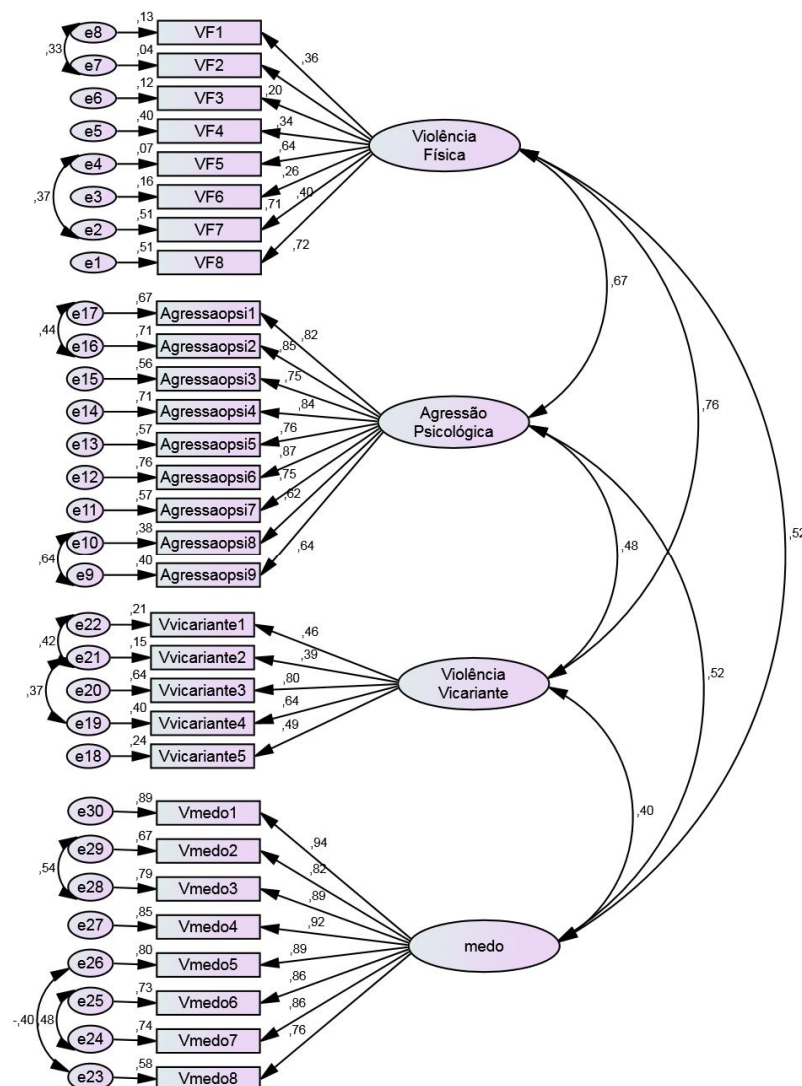


Figura 3 - Agressão no trabalho: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo multidimensional

A fiabilidade compósita apresentou valores ligeiramente abaixo dos valores de referência para a violência física no trabalho ($FC = .685$) e para a agressão psicológica no

trabalho (FC = .696). Já a violência vicariante no trabalho e o medo de futuros eventos de violência física no trabalho registraram boa fiabilidade compósita (FC = .928 e .961, respetivamente). Registraram-se valores da variância extraída média (vem) não adequados para a violência física no trabalho (VEM = .243) e agressão psicológica no trabalho (VEM = .329) e adequados para a violência vicariante no trabalho (VEM = .592) e medo de futuros eventos de violência física no trabalho (VEM = .757). Foi encontrada apenas validade discriminante entre a violência vicariante no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho (.16) e entre agressão psicológica no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho (.27).

Quisemos ainda perceber qual o peso de cada uma das dimensões na explicação da agressão no trabalho. Assim, realizámos uma análise fatorial confirmatória de segunda ordem, onde a agressão no trabalho se assume como um superconstruto relativamente às quatro dimensões e cujo modelo se reproduz graficamente na Figura 4. O resultado foi um modelo ajustado para os índices $\chi^2/g.l.$ (1.450), CFI (.934), RMSEA (.059), RMR (.072), SRMR (.077) e sofrível para o GFI (.779). Da análise dos parâmetros releva que a violência física no trabalho explica 90% da variância da agressão no trabalho, a violência vicariante no trabalho explica 56%, a agressão psicológica no trabalho explica 51% e o medo de futuros eventos de violência física no trabalho explica 35% da agressão no trabalho.

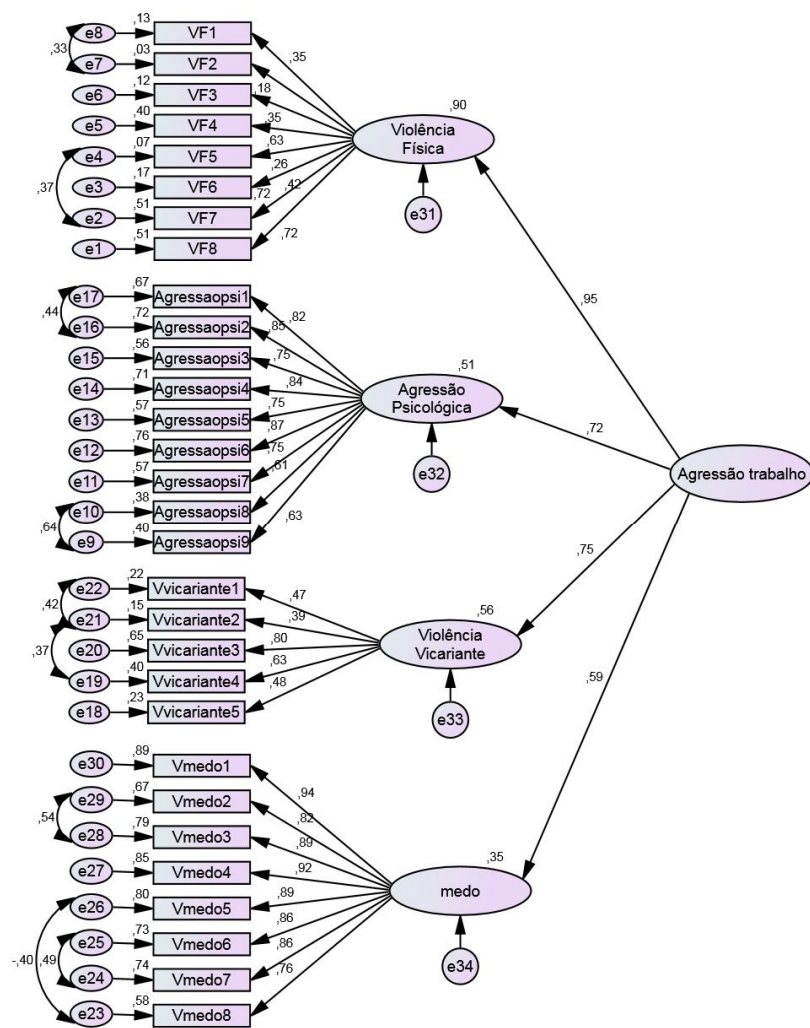


Figura 4 - Agressão no trabalho: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo multidimensional de segunda ordem

2.2.5 - Escala Bem-estar Psicológico

Para avaliação do bem-estar psicológico utilizamos a versão de 12 itens do *General Health Questionnaire* (GHQ-12) de Golberg, escala largamente utilizada em estudos relacionados com o contexto laboral e, em específico, com a agressão no trabalho (e.g., Banks, Clegg, Jackson, Kemp, Stafford & Wall, 1980; Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Goldberg, Gater, Sartorius, Ustun, Piccinelli, Gureje & Rutter, 1997; Schat & Kelloway, 2003; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006).

O GHQ é um instrumento de medida de auto-avaliação, com uma primeira versão de 60 itens (1972), concebido para identificar a dificuldade do respondente para realizar as suas

próprias atividades de forma saudável e o aparecimento de novos fenômenos de *distress* (e.g., depressão, ansiedade) (Golberg & Hillier, 1979 *in* McDowell, 2006). Os itens remetem para sintomas ou comportamentos específicos experienciados recentemente. A ênfase está na mudança da condição e não no nível absoluto do problema, por isso, comparam o estado psicológico no presente (e.g., tem conseguido concentrar-se no que faz) com a situação habitual da pessoa (e.g., melhor do que habitualmente) (McDowell, 2006). Nas versões abreviadas metade das questões estão redigidas com orientação positiva (e.g., tem sentido prazer nas suas atividades diárias) e a outra metade com uma direção negativa (e.g., tem-se sentido triste e deprimido). Os itens podem ser cotados pelo método GHQ (0-0-1-1), método Likert (0-1-2-3) e o método Corrected GHQ ou C-GHC (0-1-1-1 para os itens que indicam “doença” e 0-0-1-1 para os itens indicadores de saúde) (Goldberg *et al.*, 1997). Num estudo longitudinal, realizado em 15 cidades de diferentes regiões do globo, com tradução do GHQ-12 e GHQ-28 em 10 línguas, Goldberg *et al.*, (1997) compararam estes três métodos de cotação. Na validação dos coeficientes do GHQ-12, por exemplo, os autores determinaram os seguintes coeficientes: .88 com o método GHQ, .85 com o método Likert e .86 com o método C-GHC. O efeito destes diferentes sistemas de cotação originou pontos de corte diferentes: 1/2 com o método GHQ, 11/12 com o método Likert e 4/5 com o método C-GHC. No entanto, há outras opções para o GHQ-12, incluindo 3/4 (Goldberg *et al.*, 1997) e 4/5. Cotações mais elevadas refletem pior bem-estar psicológico.

A validação do GHQ-12 na sua adaptação para a população portuguesa verificada por McIntyre, Araujo-Soares, Figueiredo, Johnston e Faria (2003), numa amostra que incluiu 750 profissionais de saúde, revelou um coeficiente alfa de Cronbach de .83 e foi utilizado um ponto de corte 2/3.

No nosso estudo foi utilizada a adaptação do GHQ-12 para a população portuguesa feita por McIntyre *et al.*, (2003) e os itens foram cotados pelo método GHQ (0-0-1-1), com um ponto de corte 2/3.

Estudo psicométrico na presente amostra

Na Tabela 8 são apresentadas as estatísticas (médias e desvios padrão) e as correlações obtidas entre os itens e o índice global. Quanto aos índices médios e respetivos desvios padrão observamos alguma variabilidade porquanto os valores mínimos e máximos oscilam entre .14 e .75 numa escala com uma amplitude entre 0 a 1. No que respeita aos coeficientes de

correlação item total corrigido também encontramos discrepâncias entre os valores correlacionais registrando-se a menor correlação ($r = .331$) no item 3 “...tem sentido que tem um papel importante nas coisas em que se envolve” e a correlação máxima ($r = .679$) no item 9 “...tem sido capaz de enfrentar os seus problemas”. Os valores de alfa de Cronbach revelaram-se bons para todos os itens e para o global da escala cujo valor foi de .844, embora os índices de fiabilidade pelo método das metades se revelassem mais fracos, quer para a primeira metade (.688) quer para a segunda metade (.801).

Tabela 8 - Bem-estar psicológico: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global

Nº item	Itens	Média	DP	r item total	r ²	α sem item
1	...tem conseguido concentrar-se no que faz	.58	.495	.516	.380	.832
2	...tem perdido muitas horas de sono devido a preocupações	.57	.497	.462	.373	.837
3	...tem sentido que tem um papel importante nas coisas em que se envolve	.21	.412	.331	.245	.845
4	...tem-se sentido capaz de tomar decisões	.16	.368	.512	.373	.833
5	...tem-se sentido constantemente sob pressão	.60	.493	.407	.367	.841
6	...tem sentido que não consegue ultrapassar as suas dificuldades	.33	.471	.545	.388	.830
7	...tem sentido prazer nas suas actividades diárias	.52	.502	.581	.433	.827
8	...tem sido capaz de enfrentar os seus problemas	.24	.431	.679	.566	.820
9	...tem-se sentido triste e deprimido(a)	.75	.436	.422	.237	.839
10	...tem perdido a confiança em si próprio	.18	.382	.618	.635	.826
11	...tem pensado em si próprio como uma pessoa sem valor	.14	.346	.584	.631	.830
12	...tem-se sentido razoavelmente feliz, tendo em consideração todas as coisas	.37	.486	.542	.357	.830
Coeficiente <i>split-half</i>			Primeira metade = .688 Segunda metade = .801			
Coeficiente alfa Cronbach (global)				.844		

Da análise à normalidade dos itens, observámos que todos os itens apresentavam coeficientes de assimetria e achatamento dentro dos valores de referência. Assim, testámos a solução unifatorial da medida realizando a análise fatorial confirmatória que indicou que o modelo inicial não se apresentava adequado mas após se proceder à modificação dos índices a partir dos valores propostos, o modelo global (saturado) melhorou significativamente com índices de $\chi^2/g.l. = 1.918$, CFI = .903, RMSEA = .084, RMR = .014 e SRMR = .068 adequados, com exceção para GFI = .887 que se manteve sofrível.

As estimativas dos parâmetros da AFC para o bem-estar psicológico são todas significativas e diferentes de zero ($p = .001$). O item 3 (cf., Figura 5) regista um coeficiente de regressão ($\lambda_{bp, bp3} = .37$) e um valor de R^2 ($\delta_{bp3} = .14$) muito baixos, o que, considerados os valores de referência, seria para excluir, embora tenhamos decidido mantê-lo dadas as limitações inerentes ao estudo e a sustentação empírica da escala.

A fiabilidade compósita ($FC = .846$) pode classificar-se de boa e a variância extraída apresenta um índice inferior ao valor de referência ($VEM = .324$).

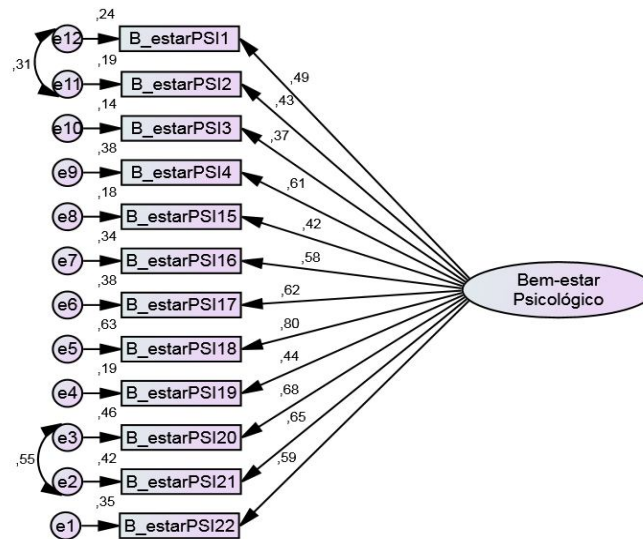


Figura 5 - Bem-estar psicológico: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo final

2.2.6 - Escala *Bem-estar Físico*

Para medirmos o bem-estar físico utilizámos a *Physical Symptoms Inventory* (PSI) de Spector & Jex (1998) na sua versão de 12 itens de 2011. Cada item é um sintoma somático e aos participantes é perguntado quantas vezes [de 1 (*nunca*) a 5 (*todos os dias*)], ao longo dos últimos 30 dias, experienciaram esses mesmos sintomas (e.g., dor de cabeça; dor de estômago). São condições / estados físicos que envolvem desconforto ou dor, em oposição a sintomas somáticos que não podem ser diretamente experienciados, como os níveis de colesterol ou pressão arterial.

Esta escala é classificada pelos autores como uma escala de indicadores causais, ou seja, os itens são considerados como indicadores de diferentes construtos, ainda que relacionados. Uma dor de cabeça, por exemplo, não é equivalente a cansaço ou fadiga. Os itens da escala são somados, num score total que pode variar entre 12 e 60. Quanto mais elevada a cotação, pior é o bem-estar físico.

Ainda que os autores considerem irrelevante a determinação da consistência interna optámos por avaliar a sua fiabilidade por se tratar de uma primeira versão para a língua portuguesa.

Estudo psicométrico na presente amostra

As estatísticas (cf., Tabela 9) mostram índices médios que na sua globalidade são reveladores de satisfatório bem-estar físico com exceção do item 12 "...cansaço ou fadiga". Os valores correlacionais são superiores a .20, sendo que o menor é obtido no item 8 "...prisão de ventre" com ($r = .281$) e uma variabilidade de 18% e o maior no item 12 "...cansaço ou fadiga" ($r = .692$), explicando 58%. Os índices de alfa de Cronbach são bons, oscilando entre .805 (item 12) e .842 (item 8), para um alfa global de .835. O coeficiente de *split-half* apesar de apresentar coeficientes ligeiramente inferiores .732 e .686 para a primeira e segunda metades, respetivamente, são ainda considerados aceitáveis.

Tabela 9 - Bem-estar físico: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global

Nº item	Itens	Média	DP	r item total	r ²	α sem item
1	...dor de estômago ou náusea	1.79	.901	.639	.556	.812
2	...dificuldades em dormir	2.42	.992	.543	.434	.819
3	...dor de cabeça	2.09	.898	.579	.453	.816
4	...azia	1.54	.797	.481	.300	.824
5	...dores nos olhos	2.12	1.157	.493	.403	.825
6	...diarreia	1.44	.703	.364	.391	.832
7	...cólicas (não menstruais)	1.40	.676	.573	.503	.820
8	...prisão de ventre	1.58	1.022	.281	.175	.842
9	...zumbido nos ouvidos	1.47	.897	.410	.241	.830
10	...perda de apetite	1.34	.688	.414	.293	.829
11	...tonturas	1.59	.822	.556	.400	.819
12	...cansaço ou fadiga	3.10	1.115	.692	.575	.805
Coeficiente spilt-half				Primeira metade = .732 Segunda metade = .686		
Coeficiente alfa Cronbach (global)				.835		

Analisada a distribuição dos itens, todos os valores de assimetria e achatamento são normais. Os resultados da análise fatorial confirmatória revelaram um ajustamento sofrível para os índices $\chi^2/g.l. = 2.528$, CFI = .816; GFI = .850 e RMSEA = .108 e, adequado para o RMR = .059 e SRMR = .077. No entanto, refinado o modelo com a correlação dos índices de modificação propostos (cf. Figura 6) obtivemos um ajustamento adequado ($\chi^2/g.l. = 1.780$; CFI = .91; GFI = .900; RMSEA = .077; RMR = .053; SRMR = .066).

Todos os parâmetros da AFC (cf. Figura 6) para o modelo unifatorial (saturado) são estatisticamente significativos ($p < .01$). Os itens 6 e 8 são os que registam pesos fatoriais ($\lambda_{bf,bf6} = .35$ e $\lambda_{bf,bf8} = .27$) e valores de R^2 ($\delta_{bf6} = .13$ e $\delta_{bf8} = .07$) mais baixos e inferiores aos valores de referência, pelo que deveriam ser excluídos.

A fiabilidade compósita (FC = .840) apresenta um valor adequado o que não ocorre com a variância extraída média (VEM = .320) que se revela inferior ao valor de referência.

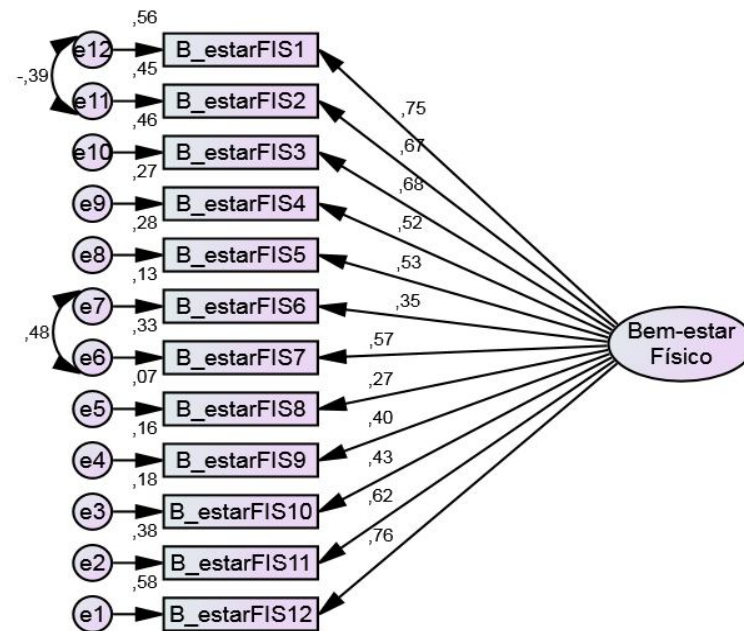


Figura 6 - Bem-estar físico: parâmetros estandarizados da AFC para o modelo final.

2.2.7 - Escala *Autonomia no Trabalho*

Para medirmos o grau de autonomia dos participantes em contexto de trabalho, utilizámos a escala desenvolvida e validada por Spector & Fox (2003). Os 10 itens que a constituem remetem para fatos concretos (e.g., fazer uma pausa, sair mais cedo) inerentes à atividade do trabalhador, procurando-se dessa forma reduzir o grau de subjetividade na avaliação deste construto (Spector & Fox, 2003). Os primeiros sete itens são antecedidos pela questão “No seu trabalho atual, quantas vezes tem de pedir autorização para...” e os últimos três itens são precedidos pela questão “No seu trabalho atual, quantas vezes ocorrem as seguintes situações?”. A escala é constituída por cinco escolhas de resposta, com as cinco âncoras *Nunca*, *Raramente*, *Algumas vezes*, *Muitas vezes*, *Sempre* para o primeiro grupo de questões e *Nunca*, *Uma ou duas vezes*, *Uma ou duas vezes por mês*, *Uma ou duas vezes por semana*, *Todos os dias* para o segundo grupo de perguntas, cotadas entre 1 (*nunca*) e 5 (*sempre* ou *todos os dias*). A cotação dos itens é reversível (e.g., 5=1). Scores altos representam um controlo elevado do indivíduo sobre a sua própria atividade, ou seja mais autonomia.

De acordo com a informação disponibilizada pelo autor no website <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/fasover.html>, nos estudos onde a escala tem sido aplicada, os índices de coeficiente alfa variam entre .81 e .87.

Estudo psicométrico na presente amostra

As estatísticas da escala autonomia no trabalho (cf. Tabela 10) mostram que os itens se apresentam bem centrados exceto o item 7 “...para tirar uma folga” ($M = 2.48 \pm 1.61 DP$) que se revela o mais problemático.

Os valores de alfa de Cronbach ao revelarem índices superiores a .80 são classificados de bons. Contudo, calculado o índice de fiabilidade pelo método das metades notamos que os valores dos coeficientes *split-half* se revelaram mais baixos do que o alfa para a globalidade da escala (.834), já que para a primeira metade se obteve um valor de .778 e para a segunda de .725. O coeficiente de correlação item total corrigido apresenta o menor valor correlacionado no item 1 ($r = .341$) com uma percentagem de variância explicada de 56% e o maior no item 3 ($r = .690$) com uma variabilidade de 77%. Contudo o item 6 é o que apresenta uma maior variabilidade ($R^2 = .783$).

Tabela 10 - Autonomia no trabalho: estatísticas e consistência interna dos itens com o valor global

Nº item	Itens	Média	DP	r item total	r ²	α sem item
1	...para fazer uma pausa	4.72	.797	.341	.557	.834
2	...para almoçar/fazer refeições	4.69	.936	.362	.533	.832
3	...para sair mais cedo	3.08	1.390	.690	.768	.800
4	...para gerir as horas de trabalho	3.92	1.330	.659	.493	.804
5	...para sair do seu posto de trabalho	3.86	1.317	.643	.510	.806
6	...para chegar tarde ao trabalho	3.04	1.411	.679	.783	.802
7	...para tirar uma folga	2.48	1.619	.394	.388	.839
8	...alguém lhe diz o que tem de fazer	3.55	1.145	.571	.495	.815
9	...alguém lhe diz quando tem de fazer o seu trabalho	4.08	1.096	.520	.524	.819
10	...alguém lhe diz como tem de fazer o seu trabalho	4.36	.929	.403	.380	.829
Coeficiente <i>split-half</i>				Primeira metade = .778 Segunda metade = .725		
Coeficiente alfa Cronbach (global)				.834		

Tal como indicado pelo autor, foi realizada uma análise fatorial confirmatória para o modelo unidimensional da medida (cf. Figura 7) e que, após procedermos à modificação dos índices propostos ainda assim o seu ajustamento era sofrível ($\chi^2/g.l.$ (2.642); CFI (.920); RMSEA (.112); RMR (.140); SRMR (.117); GFI (.892)).

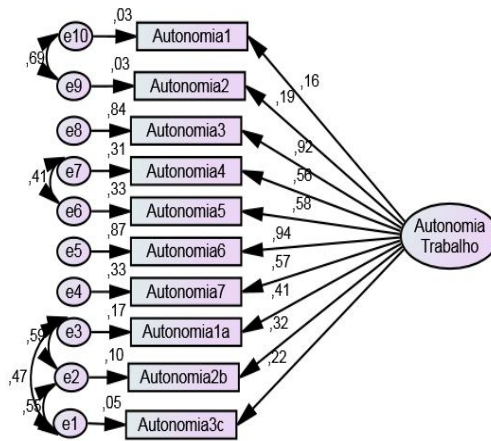


Figura 7 - Autonomia no trabalho: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo unifatorial

Uma vez que a escala está estruturada em dois grupos, procedemos à análise fatorial confirmatória a dois fatores que designámos por Fator 1 e Fator 2. Examinadas as distribuições dos itens, observou-se que os indicadores 1 (Autonomia1) e 2 (Autonomia2) violavam os pressupostos de assimetria e achatamento, pelo que se procedeu à sua eliminação. Efetuada nova análise fatorial confirmatória e considerados os valores propostos pelo AMOS para os índices de modificação, o modelo final (cf., Figura 8) revelou um modelo com bons índices para $\chi^2/g.l. = 1.445$; GFI = .953; RMSEA = .058 e SRMR = .069 e muito bom para CFI = .983 mas elevado para RMR = .103.

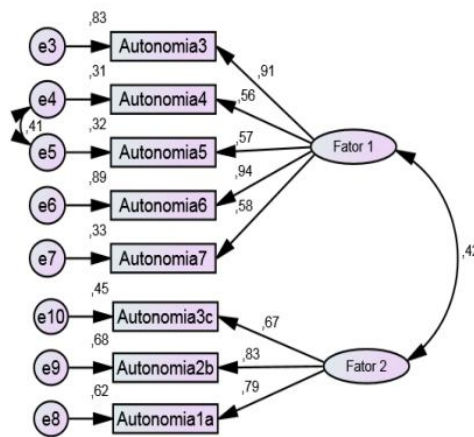


Figura 8 - Autonomia no trabalho: parâmetros estandardizados da AFC para o modelo final

Da análise aos parâmetros do modelo final observámos uma correlação positiva e significativa ($\Phi_{F1,F2} = .42$; $p = .001$). Os coeficientes de regressão são todos superiores a .50 (e.g., $\lambda_{F1,A3} = .91$) e os índices de fiabilidade individual também apresentam valores correlacionais superiores a .25 (e.g., $\delta_{A3} = .83$).

Aferimos ainda que existe fiabilidade compósita no Fator 1 (FC = .845) e Fator 2 (FC = .805) e variância extraída média adequada para o Fator 1 (VEM = .537) e Fator 2 (VEM = .581). Foi também encontrada validade discriminante entre Fator 1 e Fator 2 dado o quadrado de correlação entre os factores ($R^2 = .176$) ser inferior à variância extraída média.

Os valores de alfa de Cronbach no modelo final podem classificar-se de bons sendo que para o Fator 1 o coeficiente é de .839, oscilando entre .760 no item 6 e .853 no item 7. Para o Fator 2 o valor global é de .801, com um índice mínimo de .596 no item 3c e .705 no item 2b.

Dadas as limitações inerentes ao nosso estudo, sugere-se um estudo mais aprofundado da escala que sustente teórica e empiricamente as alterações sugeridas.

2.2.8 - Escala *Satisfação no Trabalho*

O questionário *Job Satisfaction Survey* (JSS) de Spector (1985) foi construído para medir as atitudes dos trabalhadores sobre o seu trabalho e os aspetos relacionados com o mesmo. Esta escala, constituída por 36 itens, mede nove dimensões da satisfação no trabalho e foi concebida especificamente para o serviço público e organizações sem fins lucrativos (Spector, 1985). Cada subescala é medida com quatro itens distribuídos conforme se apresentam na Tabela 11.

Tabela 11 - Satisfação no trabalho: distribuição dos itens por subescala

Subescala	Número dos itens
Salário	1, 10, 19, 28
Promoção	2, 11, 20, 33
Supervisão	3, 12, 21, 30
Benefícios	4, 13, 22, 29
Recompensas	5, 14, 23, 32
Condições de trabalho	6, 15, 24, 31
Colegas	7, 16, 25, 34
Natureza do trabalho	8, 17, 27, 35
Comunicação	9, 18, 26, 36
Satisfação no trabalho global	1-36

Cada item comporta seis opções de resposta que variam entre 1 (*Discordo muito*) e 6 (*Concordo muito*). Com a soma dos itens de cada subescala obtém-se um score que varia de 4 a 24 e com a soma de todos itens um score global que oscila entre 36 a 216. Quanto maior o score obtido, maior a satisfação no trabalho. Acresce referir que os itens estão redigidos em duas direções, no sentido positivo (e.g., o meu supervisor é bastante competente a fazer o seu trabalho) e no sentido negativo (e.g., o meu supervisor é injusto comigo) pelo que os itens em sentido negativo (2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 19, 21, 23, 24, 26, 29, 31, 32, 34, 36) são cotados inversamente.

Estudo psicométrico na presente amostra

A Tabela 12 apresenta as estatísticas e a consistência interna por item da satisfação no trabalho. Numa análise global aos índices médios por item, observa-se que os mais elevados se registam nas subescalas *colegas* e *natureza do trabalho* e os menos favoráveis em *salário* e *promoção*.

Quanto aos coeficientes de correlação item total, regista-se que muitos dos itens apresentam valores de r inferiores a .20, pelo que numa análise mais conservadora deveria proceder-se à sua eliminação e o maior valor correlacional situa-se no item 21 ($r = .606$) explicando 72%. É o item 30 que exprime maior variabilidade (86%) em relação aos restantes itens.

No referente aos coeficientes de alfa de Cronbach podem classificar-se como bons dado mostrarem valores superiores a .80 por item em todas as subescalas.

Tabela 12 - Satisfação no trabalho: estatísticas e consistência interna por item

	Itens	Média	DP	r Item/total (r)	r ²	α sem item
Fator 1 – salário						
1	Sinto que o meu salário é justo para o trabalho que faço.	1.97	1.43	.402	.610	.889
10	Os aumentos (salariais) são poucos e com pouca diferença entre si.	1.45	1.11	.140	.490	.893
19	Eu sinto-me desvalorizado pela organização quando penso sobre o que eles me pagam.	2.18	1.38	.451	.594	.888
28	Sinto-me satisfeito com as minhas oportunidades para aumento de salário.	1.50	.97	.477	.644	.889
Fator 2 – promoção						
2	Existe realmente pouca oportunidade de promoção no meu local de trabalho.	1.91	1.63	.120	.446	.895
11	Aqueles que fazem um bom trabalho, têm uma boa oportunidade de serem promovidos.	1.76	1.20	.314	.385	.891
20	Chega-se mais longe na carreira aqui do que noutros sítios.	1.86	1.17	.338	.365	.890
33	Estou satisfeito com as minhas oportunidades de promoção.	1.69	1.19	.449	.540	.889
Fator 3 – supervisão						
3	O meu supervisor é bastante competente a fazer o seu trabalho.	4.15	1.69	.526	.803	.887
12	O meu supervisor é injusto comigo.	4.35	1.60	.497	.676	.887
21	O meu supervisor mostra pouco interesse nos sentimentos dos seus subordinados.	3.95	1.82	.606	.720	.885
30	Eu gosto do meu supervisor.	4.44	1.59	.585	.855	.886
Fator 4 – benefícios						
4	Não estou satisfeito com os benefícios que recebo.	1.95	1.20	.466	.522	.888
13	Os benefícios que recebemos são tão bons como a maioria das outras organizações oferecem.	1.95	1.19	.311	.468	.891
22	Os benefícios que temos são justos.	2.19	1.35	.379	.562	.890
29	Não temos certos benefícios que deveríamos ter.	1.71	1.00	.395	.636	.890
Fator 5 – recompensas						
5	Quando faço um bom trabalho, sou reconhecido por isso (como mereço).	2.89	1.60	.559	.602	.886
14	Eu não sinto que o meu trabalho seja apreciado.	3.13	1.15	.551	.551	.886
23	Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui.	2.19	1.45	.455	.549	.888
32	Eu não sinto que os meus esforços são recompensados da maneira que deveriam ser.	2.09	1.33	.458	.514	.888
Fator 6 – condições de trabalho						
6	Muitas das nossas regras e procedimentos fazem com que seja difícil fazer um bom trabalho.	2.80	1.56	.307	.499	.891
15	Os meus esforços para fazer um bom trabalho são raramente bloqueados pela burocracia.	3.19	1.55	.222	.391	.893
24	Tenho muito o que fazer no trabalho.	1.29	.60	.161	.539	.892
31	Eu tenho muita papelada.	1.47	.80	.095	.596	.893
Fator 7 – colegas						
7	Gosto das pessoas com quem trabalho.	5.19	.99	.449	.837	.889
16	Penso que tenho de trabalhar mais no meu local de trabalho por causa da incompetência das pessoas com quem trabalho.	4.09	1.72	.373	.511	.890
25	Gosto dos meus colegas de trabalho.	5.19	.96	.389	.849	.890
34	Existem muitos conflitos no local de trabalho.	3.76	1.54	.469	.564	.888
Fator 8 – natureza do trabalho						
8	Às vezes sinto que o meu trabalho não faz sentido.	3.76	1.80	.348	.540	.891
17	Eu gosto de fazer as coisas que faço no trabalho.	4.89	1.29	.300	.490	.891
27	Sinto-me orgulhoso em fazer o meu trabalho.	5.27	1.09	.369	.595	.890
35	O meu trabalho é agradável.	4.70	1.14	.548	.640	.887
Fator 9 – comunicação						
9	A comunicação é boa dentro da organização.	3.53	1.63	.572	.648	.886
18	Os objetivos desta organização não são claros para mim.	3.92	1.81	.529	.545	.887
26	Muitas vezes sinto que não sei o que se está a passar com a organização.	2.47	1.49	.457	.443	.888
36	Os desempenhos de funções não estão totalmente explicados.	3.85	1.65	.540	.569	.887

Determinados os scores de cada subescala, procedeu-se também à análise da sua consistência interna (cf. Tabela 13). Como se verifica pelos índices médios, os indicadores mais favoráveis confluem como já referido para a *natureza do trabalho* ($M = 18.61 \pm 4.03$ DP) e *colegas* ($M = 18.23 \pm 3.90$ DP) e os menos favoráveis para o *salário* ($M = 7.09 \pm 3.29$ DP).

DP) e *promoção* ($M = 7.22 \pm 3.25 DP$). O coeficiente de correlação item total indica valores a oscilarem entre $r = .330$ em *condições de trabalho* com uma variabilidade de 21%, e, $r = .703$ em *recompensas* explicando 54%. Quanto aos valores de consistência interna dados através do alfa de Cronbach, apuramos que os mesmos são satisfatórios para cada uma das subescalas e bom (.892) para o fator global. Na Tabela 13 são ainda apresentados, entre parêntesis, os índices médios, desvios padrão e valores de alfa registados por Spector (1985).

Tabela 13 - Satisfação no trabalho: estatísticas e consistência interna por subescala com o valor global. Valores registados por Spector (1985) entre parêntesis

Subescalas	Média	DP	<i>r</i> item total	<i>r</i> ²	α sem item <i>N</i> (131)
Salário	7.09 (10.5)	3.29 (5.1)	.520	.515	.79 (.75)
Promoção	7.22 (11.5)	3.25 (5.1)	.436	.308	.79 (.73)
Supervisão	16.88 (19.9)	5.91 (4.6)	.507	.475	.80 (.82)
Benefícios	7.79 (13.1)	3.38 (5.0)	.501	.549	.79 (.73)
Recompensas	10.30 (13.4)	4.14 (5.1)	.703	.541	.76 (.76)
Condições de trabalho	8.75 (12.5)	2.82 (4.6)	.330	.212	.80 (.62)
Colegas	18.23 (18.8)	3.90 (3.7)	.504	.369	.79 (.60)
Natureza do trabalho	18.61 (19.2)	4.03 (4.4)	.429	.314	.80 (.78)
Comunicação	13.77 (14.0)	4.82 (5.0)	.684	.510	.76 (.71)
Satisfação total	108.67 (133.1)	22.97 (27.9)	-	-	.89 (.91)

Efetuámos uma matriz de correlação de Pearson entre as subescalas da satisfação no trabalho e o índice global (cf. Tabela 14). Ressalta que as correlações entre as subescalas são positivas oscilando entre $r = .037$, $p = .675$ em *condições de trabalho vs supervisão* com uma ínfima percentagem de variância explicada (13%) e $r = .661$, $p = .000$ entre *benefícios vs salário* explicando estas duas variáveis mais de 43%. É com a satisfação global que as correlações são mais elevadas e altamente significativas situando-se entre $r = .437$, $p = .000$ (*condições de trabalho*) e $r = .789$, $p = .000$ (*recompensas*) com uma variabilidade de cerca de 19% e de 62%. Estes resultados permitem-nos inferir que quanto maior os índices em cada subescala maior a satisfação no trabalho e vice-versa.

Tabela 14 - Satisfação no trabalho: matriz de correlação de Pearson entre subescalas com o valor da satisfação no trabalho global.

	Salário	Promoção	Supervisão	Benefícios	Recompensa	Condições de trabalho	Colegas	Natureza do trabalho	Comunicação
Promoção	.402***	--							
Supervisão	.245**	.158 ^{n.s}	--						
Benefícios	.661***	.508***	.137 ^{n.s}	--					
Recompensas	.542***	.438***	.503***	.529***	--				
Condições trab	.242**	.263**	.037 ^{n.s}	.326***	.280***	--			
Colegas	.189*	.153 ^{n.s}	.545***	.132 ^{n.s}	.388***	.134 ^{n.s}	--		
Natureza trab	.097 ^{n.s}	.189*	.285***	.163 ^{n.s}	.318***	.328***	.319***	--	
Comunicação	.397***	.296***	.537***	.340***	.500***	.257**	.497***	.481***	--
Satisfação total	.621***	.547***	.686***	.607***	.789***	.437***	.625***	.567***	.788***

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Verificada a distribuição dos itens quanto à assimetria que se apresentava com valores absolutos inferiores a 3 e achatamento com valores superiores a 7 nos itens 24 e 10, foi realizada a análise fatorial confirmatória com o intuito de testar o grau de ajustamento global do modelo. Todavia, no modelo inicial registámos índices de adequação não aceitáveis para o CFI = .739, GFI = .685, RMR = .215 e SRMR = .10 e aceitáveis para o RMSEA = .084 e $\chi^2/g.l.$ = 1.909 e um elevado número de índices de modificação entre as subescalas pelo que não se procedeu ao seu ajustamento.

2.3 – Procedimentos

As vias utilizadas para **acesso aos instrumentos de recolha de dados** foram três:

(i) Para a avaliação da agressão no trabalho (*Physical Violence at Work, Workplace Aggression Questionnaire, Vicarious Violence at Work e Fear of Future Violents Events at Work*), dado desconhecerem-se instrumentos com as características pretendidas e adaptados para a população portuguesa, solicitámos a um dos autores, Kevin Kelloway, em 2012, a devida autorização para a sua aplicação, tradução e adaptação para a língua portuguesa tendo a mesma sido consignada.

(ii) Já no caso das escalas selecionadas para avaliar o bem-estar físico (*Physical Symptoms Inventory*), a autonomia no trabalho (*Factual Autonomy Scale*) e a satisfação no trabalho (*Job Satisfaction Survey*) acedemos, em 2012, à informação que se encontra acessível na página web de um dos autores, Paul Spector

(<http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scalepage.html>), sendo que, no caso da satisfação no trabalho foi utilizada a versão portuguesa de Rita Vieira (2010) aí disponibilizada.

(iii) No caso do GHQ-12, obteve-se autorização de um dos autores e foi utilizada a versão adaptada à realidade portuguesa validada por McIntyre *et al.*, (2003).

Foi ainda solicitado parecer sobre o estudo à Comissão de Ética da Escola Superior de Saúde de Viseu que se pronunciou favoravelmente (cf. Anexo 1).

Para a **aplicação dos instrumentos de recolha de dados**, cumpridos os procedimentos relativos a autorização, foi enviado um e-mail a todos os inspetores do trabalho, incluindo Madeira e Açores, explicitando os objetivos do estudo e onde constava o link que daria acesso, via *online*, aos instrumentos de autoavaliação. Os instrumentos de recolha de dados estiveram acessíveis *online* de 5 de maio a 7 de junho de 2013, o que nos pareceu um período temporal bastante razoável. A expressão de consentimento informado constava na página de rosto do questionário (cf. Anexo 2). Os participantes ao submeterem os instrumentos de medida, os dados caíam numa base de dados sem identificação possível do participante, garantindo o anonimato e confidencialidade.

2.4 – Estratégia de análise e testes estatísticos utilizados

Processada a recolha de dados, efetuámos uma primeira análise aos questionários no sentido de eliminarmos os que se encontravam incompletos ou mal preenchidos, seguida da codificação e tabulação dos dados de modo a prepararmos o tratamento estatístico.

A análise dos dados efetuou-se com o recurso à estatística descritiva e inferencial.

Determinámos: (i) frequências absolutas e percentuais, (ii) medidas de tendência central como médias, (iii) medidas de dispersão como amplitude de variação, coeficiente de variação e desvio padrão, (iv) medidas de forma, como assimetria e achatamento e, (v) medidas de associação como correlação de Pearson.

O **coeficiente de variação** permite comparar a variabilidade devendo os resultados obtidos ser analisados de acordo com os valores de referência: 0% a 15% dispersão baixa, 15% a 30% dispersão moderada e > 30% dispersão alta.

O **coeficiente de correlação linear de Pearson** é uma medida de associação linear e os valores oscilam entre -1 e +1. Se a associação for negativa, a variação entre as variáveis ocorre em sentido contrário, isto é, os aumentos de uma variável estão associados em média à diminuição da outra; se a associação for positiva, a variação das variáveis ocorre no mesmo sentido. A comparação do coeficiente deve ser feita em termos do seu valor ao quadrado designado por coeficiente de determinação (R^2) que indica a percentagem de variação de uma variável explicada pela outra. Reforça-se ainda que tanto r como R^2 não exprimem relações de causalidade. Como valores de referência, utilizámos os sugeridos por Pestana & Gageiro (2014):

$r < 0.2$ – associação muito baixa

$0.2 \leq r \leq 0.39$ – associação baixa

$0.4 \leq r \leq 0.69$ – associação moderada

$0.7 \leq r \leq 0.89$ – associação alta

$0.9 \leq r \leq 1$ – associação muito alta

Para os testes de significância foram considerados os **níveis de significância**:

$p < .05$ * – diferença estatística significativa

$p < .01$ ** – diferença estatística bastante significativa

$p < .001$ *** – diferença estatística altamente significativa

$p \geq 0.05$ – diferença estatística não significativa / n.s.

Utilizámos também, para comparação de médias na análise entre as variáveis em estudo e as variáveis sociodemográficas e profissionais, a estatística paramétrica e não paramétrica. Os testes paramétricos são robustos à violação do pressuposto da normalidade desde que as distribuições não sejam extremamente enviesadas ou achatadas e que as dimensões das amostras não sejam extremamente pequenas (Marôco, 2014). Nesta categoria foram aplicados os testes:

Teste de ajustamento Kolmogorov-Smirnov – para verificação da normalidade das variáveis e o **teste de Levene** para o teste da homogeneidade das variâncias (Marôco, 2014).

Teste *t*-Student – para comparação de médias de uma variável quantitativa em dois grupos de sujeitos diferentes e quando se desconhecem as respectivas variâncias populacionais;

Análise de variância a um fator (ANOVA) – para comparação de médias de uma variável quantitativa em três ou mais grupos de sujeitos diferentes, com recurso aos **testes *Post-hoc* de Tukey**, para determinarmos quais as médias que se diferenciam entre si (Pestana & Gageiro, 2014).

Relativamente aos testes não paramétricos utilizados quando os grupos em estudo não se mostram homogêneos, isto é, quando o coeficiente entre o número de elementos que constituem a amostra maior com a menor é superior a 1.5 (Pestana & Gageiro, 2014), foram aplicados:

Teste de Kruskal-Wallis – para comparação de médias de uma variável quantitativa em três ou mais grupos de sujeitos diferentes. Também aqui recorremos aos testes *Post-hoc* de Tukey para determinarmos onde se situavam as diferenças entre os grupos.

Recorremos ainda, para a modelação das relações entre as variáveis e o teste dos modelos hipotetizados, à regressão linear múltipla univariada (**H2**) e aos testes de efeitos de mediação (**H3**) e mediação moderada (**H4**):

Regressão linear múltipla univariada – é um teste estatístico usado para prever o comportamento de uma variável dependente a partir de duas ou mais variáveis independentes isto é, avaliar, separadamente e em conjunto, o contributo de duas ou mais variáveis preditoras para a explicação de uma variável critério (Marôco, 2014). Para a realização deste teste recorremos ao SPSS-AMOS, versão 22. O teste de significância estatística dos coeficientes de regressão permite identificar o efeito dos preditores.

Teste de mediação, ou efeito indireto, reflete uma sequência causal em que X afeta Y indiretamente através da variável mediadora M. Neste modelo, X (variável independente) está postulado afetar M, e esse efeito propaga-se causalmente para Y (variável dependente). Assim, uma mudança ou diferença em X causa mudanças ou diferenças em M, o que por sua vez causa mudanças ou diferenças em Y. X afeta Y porque X afeta M e M afeta Y (Preacher, Rucker & Hayes, 2007). O efeito de X em Y pode ser dividido em componentes diretos e indiretos (Hayes & Preacher, 2010). O caminho indireto, de X para M para Y, é frequentemente concetualizado como mecanismo ou “caixa negra” e que ajuda a explicar o processo através do qual X exerce os seus efeitos em Y, pelo menos em parte (Hayes &

Preacher, 2010). O **efeito indireto** de X em Y através de variável interveniente M é quantificado como o produto de a e b (Hayes, 2009; e.g., Hayes, 2015a; Hayes & Preacher, 2010). De acordo ainda com este modelo X pode também afetar Y diretamente – o **efeito direto** de X independentemente da influência de X em M (Hayes, 2009; Hayes & Preacher, 2010). O efeito direto de X em Y é quantificado como c' . O **efeito total** de X em Y é a soma dos efeitos direto e indireto (Hayes, 2009; Hayes & Preacher, 2010).

Teste de mediação moderada – a mediação e moderação podem ser avaliadas em separado ou juntas (Fairchild & MacKinnon, 2009; e.g., Hayes, 2009; Hayes, 2015a). Quando o efeito indireto é condicionado por uma variável moderadora, estamos na presença de um efeito indireto condicionado. Efeito indireto condicionado é pois a magnitude de um efeito indireto relativamente ao valor de um ou mais moderador (Preacher, Rucker & Hayes, 2007). O objetivo é estimar os efeitos indiretos (partimos de uma base de mediação) e olhar para as interações (análise de moderação) num modelo de análise integrado. Hayes introduziu o termo “*conditional process modeling*” ou “*conditional process analysis*” para se referir a um conjunto de métodos e procedimentos estatísticos, baseados em princípios da análise de trajetórias e que possibilitam testar hipóteses relacionadas com a moderação de um efeito indireto (Hayes, 2012, 2013, 2015). Os exemplos deste tipo de abordagem são comuns na investigação relacionada com a violência e agressão no trabalho, por exemplo, o efeito “tampão” do suporte organizacional na redução das consequências adversas da agressão no trabalho (Schat & Kelloway, 2003).

Para a análise inferencial dos testes de mediação e mediação moderada, para além do método standardizado usado para inferência de qualquer coeficiente de regressão, ou seja, testar a hipótese nula relativamente a hipótese alternativa, baseámo-nos também na construção de intervalos de confiança *bootstrap bias-corrected*, método recomendado por Hayes por se tratar de um método assaz usado e estudado, cuja performance tem mostrado ser superior ao teste Sobel, uma vez que respeita a não normalidade da distribuição dos dados amostrais dos efeitos indiretos (Hayes, 2013; e.g., Hayes, 2009, 2012, 2015a; MacKinnon, Lockwood & Williams, 2004; Williams & MacKinnon, 2008).

O tratamento estatístico foi processado através do programa SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versão 22.0 (2014) para Windows, com o SPSS-AMOS, versão 22 e o PROCESS para SPSS versão 2.13.1.

O PROCESS é uma macro baseada na regressão por trajetórias que estima os coeficientes em modelos de mediação e moderação de variadas formas, incluindo a análise de

mediação e a análise de moderação combinadas, ao mesmo tempo que fornece métodos para quantificar e fazer inferências sobre os efeitos (e.g. *causal steps* de Baron & Kenny; Sobel test; *distribution of the product method*; métodos de “reamostragem” como *bootstrapping*; *Johnson-Neyman Technique*) combinando muitas funções de procedimentos conhecidos como o INDIRECT, SOBEL, MODPROBE, MODMED, RSQUARE, E MBESS (Hayes, 2009; e.g., Hayes, 2012; 2013; 2015a; 2015b; Hayes & Preacher, 2014).

No capítulo seguinte iniciamos a apresentação, descrição e análise dos resultados, com o recurso de tabelas e figuras onde se registaram os dados mais relevantes, seguindo a ordem atrás enunciada: variáveis independentes, mediadora, dependentes, moderadora.

3 – Resultados

Este capítulo objetiva a apresentação dos resultados obtidos. Na relação com as variáveis sociodemográficas e profissionais serão objeto de análise bivariada *género*, *idade* e *tempo de serviço*; o *estado civil* porque não se configura como variável principal para o estudo e a *escolaridade* que comporta a quase totalidade dos inquiridos (94%) como possuidores do ensino superior, foram removidos da análise.

3.1 – Agressão no Trabalho

Os instrumentos utilizados para a determinação da agressão no trabalho permitem-nos analisar a agressão nas dimensões: violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, violência vicariante no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

Estatísticas relacionadas com a agressão no trabalho

As estatísticas obtidas indicam-nos que os índices mínimos oscilam entre zero (0) para a violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, violência vicariante no trabalho e oito (8) para o medo de futuros eventos de violência física no trabalho. Quanto aos índices máximos registamos na violência física no trabalho um índice de nove (9) e, no medo de futuros eventos de violência física no trabalho um índice de 40, sendo que é entre estas duas variáveis que se observam o valor médio mais baixo ($M = 1.00 \pm 1.77 DP$) e o mais elevado ($M = 23.67 \pm 9.00 DP$), respetivamente.

Os coeficientes de variação (CV) apresentam dispersões elevadas, ultrapassando os 100% na violência física no trabalho, resultante de um desvio padrão superior à média observada, o que, segundo Schat, Desmarais e Kelloway (2006) é comum neste tipo de escalas que medem este tipo de fenómenos.

Pelo teste de Kolmogorov-Smirnov, notamos que a distribuição não é normal. A agressão psicológica no trabalho e o medo de futuros eventos de violência física no trabalho indiciam curvas gaussianas enquanto a violência física no trabalho revela uma curva leptocúrtica e enviesada à esquerda e a violência vicariante no trabalho tende para uma curva normocúrtica com enviesamento à esquerda (cf. Tabela 15).

Tabela 15 - Estatísticas relativas à agressão no trabalho

Variáveis	Min.	Max.	Média	DP	CV (%)	Sk/Erro	K/Erro	K-S <i>p-value</i>
Violência física	0	9	1.00	1.77	177.50	11.08	13.26	.000
Agressão psicológica	0	27	10.73	7.80	72.77	2.02	2.01	.006
Violência vicariante	0	12	2.77	2.73	98.45	5.39	2.27	.000
Medo violência física	8	40	23.67	9.00	38.01	1.08	2.21	.000

Relação entre agressão no trabalho e género

Procurámos saber se a agressão no trabalho era discriminada pelo género pelo que efetuámos o teste *t*-Student para diferença de médias. O teste de Levene assume igualdade de variâncias e pelos índices médios apura-se que, no género feminino, se regista maior violência física no trabalho e agressão psicológica no trabalho e menor violência vicariante no trabalho e menor medo de futuros eventos de violência física no trabalho que no masculino indicando o valor de *t* (e.g., $t(129) = .11, p = .910$) a inexistência de significância estatística pelo que se pode afirmar que o género não discrimina a agressão no trabalho (cf. Tabela 16).

Tabela 16 - Teste *t*-Student para diferença de médias entre agressão no trabalho e género

Variáveis	Género		Levene		<i>t</i>	gl	<i>p</i>	
	Masculino	Feminino	<i>p-value</i>					
	Média	DP	Média	DP				
Violência física	.92	1.85	1.03	1.74	.703	-315	129	.753
Agressão psicológica	9.19	6.83	11.46	8.16	.118	-1.561	129	.121
Violência vicariante	2.88	2.73	2.65	2.78	.910	.293	129	.770
Medo violência física	23.80	8.89	23.61	9.09	.785	.114	129	.910

Relação entre agressão no trabalho e idade

Fomos verificar se a agressão no trabalho diferia em relação à idade tendo-se efetuado uma análise de variância a um fator. Dos resultados obtidos, e apresentados na Tabela 17, ressalta que a violência física no trabalho, a agressão psicológica no trabalho e o medo de futuros eventos de violência física no trabalho são mais experienciados pelos participantes mais jovens e a violência vicariante no trabalho situa-se nos de idade compreendida entre os 41 e 46 anos. Entre os grupos registam-se diferenças para a agressão psicológica $F(3, 127) = 3.62, p = .015$ e medo de futuros eventos de violência física $F(3, 127) = 2.86, p = .040$, localizadas de acordo com os testes *Post-hoc* de Tukey entre os de idade inferior ou igual a 36

anos e mais de 46 anos para ambas as variáveis com valores de probabilidade de $p = .007$ e $p = .020$, respetivamente.

Tabela 17 - Análise de variância a um fator (ANOVA) entre agressão no trabalho e idade

Variáveis	<= 36 anos		37-40 anos		41-46 anos		>= 47 anos		F	gl	p	% VE
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP				
Violência física	1.45	1.88	.71	1.11	1.40	2.66	.48	.90	2.54	3/127	.059	5.66
Agressão psicológica	13.81	7.89	11.00	6.11	10.36	9.08	7.69	7.17	3.62	3/127	.015	7.87
Violência vicariante	2.84	2.75	2.28	2.34	3.43	3.26	2.63	2.57	.98	3/127	.401	2.28
Medo violência física	26.72	8.91	24.14	8.68	23.36	8.94	20.42	8.72	2.86	3/127	.040	6.32

Relação entre agressão no trabalho e tempo de serviço

Para o estudo da relação entre agressão no trabalho e tempo de serviço, realizou-se o teste de Kruskal-Wallis. As ordenações médias indicam que os índices mais elevados de agressão no trabalho se situam entre os inquiridos com menos tempo de serviço (≤ 5 anos). Os que revelam menores índices de agressão no trabalho são os que possuem tempo de serviço superior ou igual a 20 anos (cf. Tabela 18). Todavia, as diferenças encontradas só apresentam significância estatística para os que experienciaram agressão psicológica $\chi^2(2, N = 131) = 7.88, p = .019$ e cujas diferenças se situam entre os de tempo de serviço inferior ou igual a 5 anos e os de tempo de serviço superior ou igual a 20 anos ($p = .038$) e para os que experienciaram medo de futuros eventos de violência física no trabalho $\chi^2(2, N = 131) = 8.71, p = .013$, com diferenças a situarem-se entre e os com um tempo de serviço inferior ou igual a 5 anos e os com um tempo de serviço superior ou igual a 20 anos ($p = .023$).

Tabela 18 - Teste de Kruskal-Wallis para agressão no trabalho e tempo de serviço

Variáveis	Tempo de serviço			χ^2	gl	p
	<= 5 anos	6-19 anos	>= 20 anos			
	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média			
Violência física	72.83	62.23	53.75	5.630	2	.060
Agressão psicológica	75.42	60.23	50.75	7.883	2	.019
Violência vicariante	67.69	65.47	61.81	.360	2	.835
Medo violência física	75.75	60.36	49.25	8.711	2	.013

Prevalência da agressão no trabalho

Quisemos perceber os comportamentos tidos como mais experienciados associados à agressão no trabalho, perpetrados pelo público, no setor público, durante o último ano. Tendo por base a quantificação atribuída pelo autor a cada classe das escalas, estabelecemos dois grupos de corte para avaliarmos a prevalência da agressão no trabalho nas suas quatro dimensões. Considerámos **ausente** quem respondeu *nunca* na violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, violência vicariante no trabalho e *discordo muito, discordo* ou *neutro* para o medo de futuros eventos de violência física no trabalho e, **presente** aos que responderam *1 vez, 2-3 vezes, 4 ou mais vezes, concordo e concordo muito*, respetivamente.

Foi ainda calculado o valor percentual para cada item das escalas com a utilização do teste Binomial. Assim, no que respeita à violência física no trabalho (cf. Tabela 19), os percentuais mais prevalentes situam-se nos itens 8 “...alguém do público, lhe fechou a porta na cara” (24%), 4 “...foi ameaçado(a), por membros do público, com algum dos exemplos de violência física supracitados” (18%) e 7 “...alguém do público, ameaçou danificar os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho” (17%), sendo que as diferenças são para todos os itens estatisticamente significativas.

Tabela 19 - Prevalência da experiência de violência física no trabalho por item

Nº item	Itens	Ausente		Presente		Binomial (p)
		N	%	N	%	
1	...alguém do público, lhe bateu, o(a) pontapeou, agarrou ou empurrou	124	94.7	7	5.0	.000
2	...alguém do público, lhe cuspiu ou mordeu	130	99.2	1	1.0	.000
3	...alguém do público, lhe atirou com algum objeto	129	98.5	2	2.0	.000
4	...foi ameaçado(a), por membros do público, com algum dos exemplos de violência física supracitados	108	82.4	23	18.0	.000
5	...foi ameaçado(a), por membros do público, com alguma arma	128	97.7	3	2.0	.000
6	...os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho foram danificados, por membros do público	120	91.6	11	8.0	.000
7	...alguém do público, ameaçou danificar os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho	109	83.2	22	17.0	.000
8	...alguém do público, lhe fechou a porta na cara	100	76.3	31	24.0	.000

No que respeita à experiência de agressão psicológica no trabalho no último ano (cf. Tabela 20) os maiores percentuais situam-se nos itens 8 “...alguém do público, julgou ou criticou injustamente o seu trabalho” (77%), 9 “...as suas decisões foram questionadas, por membros do público” (72%) e 1 “...foi tratado(a), por membros do público, de uma forma

rude” (69%). Menos significativos percentualmente mas, com alguma relevância, encontramos as respostas ao item 5 “...foi alvo da ira de alguém do público” (42%) e o item 3 “...foi insultado(a) verbalmente, por membros do público” com uma percentagem de 36%. Em suma, com exceção dos itens 3 e 5, são encontradas percentagens mais elevadas nos que experienciaram a agressão psicológica no trabalho com diferenças significativas.

Tabela 20 - Prevalência da experiência da agressão psicológica no trabalho por item

Nº item	Itens	Ausente		Presente		Binomial (p)
		N	%	N	%	
1	...foi tratado(a), por membros do público, de uma forma rude	40	31.0	91	69.0	.000
2	...foi sujeito(a) a comentários grosseiros, por membros do público	48	37.0	83	63.0	.003
3	...foi insultado(a) verbalmente, por membros do público	84	64.0	47	36.0	.002
4	...foi tratado(a), por membros do público, com desrespeito	47	36.0	84	64.0	.002
5	...foi alvo da ira de alguém do público	76	58.0	55	42.0	.080
6	...foi alvo de comentários mal educados, por membros do público	44	34.0	87	66.0	.000
7	...alguém do público, o interrompeu (cortar a palavra/impedir de realizar a atividade) enquanto estava a falar/trabalhar	44	34.0	87	66.0	.000
8	...alguém do público, julgou ou criticou injustamente o seu trabalho	30	23.0	101	77.0	.000
9	...as suas decisões foram questionadas, por membros do público	37	28.0	94	72.0	.000

Reportando-nos à experiência de violência vicariante no trabalho (cf. Tabela 21), no último ano, destacam-se, pelos percentuais encontrados, dois comportamentos experienciados: os que ouviram falar de algum colega de trabalho e/ou superior ter experienciado acontecimentos violentos no trabalho (56%) e, os que ouviram falar de algum colega de trabalho e/ou superior ser ameaçado com violência física no trabalho, por membros do público (63%). Afere-se que a ausência de violência vicariante no trabalho se denota nos itens 1, 3 e 5. Os valores de *p-value* do teste Binomial indicam a existência de significância estatística nos itens, com a exceção para o item 2.

Tabela 21 - Prevalência da experiência de violência vicariante no trabalho por item

Nº item	Itens	Ausente		Presente		Binomial (p)
		N	%	N	%	
1	...viu algum dos seus colegas de trabalho e/ou superior experienciar acontecimentos violentos(violência física/agressão) no trabalho, por membros do público	103	79.0	28	21.0	.000
2	...ouviu falar de algum dos seus colegas de trabalho e/ou superior ter experienciado acontecimentos violentos(violência física/agressão) no trabalho, por membros do público	57	44.0	74	56.0	.162
3	...viu algum colega de trabalho e/ou superior ser ameaçado, com violência física no trabalho, por membros do público	107	82.0	24	18.0	.000
4	...ouviu falar de algum colega de trabalho e/ou superior ser ameaçado, com violência física no trabalho, por membros do público	49	37.0	82	63.0	.005
5	...algum dos seus amigos e/ou familiar experienciou ou foi ameaçado, por membros do público, com violência física enquanto estava no trabalho	106	81.0	25	19.0	.000

Quanto ao medo de futuros eventos de violência física no trabalho, ou a sua ameaça, nos próximos 12 meses, os resultados insertos na Tabela 22 evidenciam que os itens 8 “...alguém do público, me feche a porta na cara” (63%), 7 “...alguém do público me ameace danificar os meus bens pessoais ou do meu local de trabalho” (53%) e 4 “...seja ameaçado(a), por membros do público, com algum dos exemplos de violência física supracitados” (53%), são os que registam maiores valores percentuais. Significativas, pela severidade dos comportamentos aí representados, são as percentagens encontradas nos itens 1 “...me batam, seja pontapeado(a), seja agarrado(a) ou seja empurrado(a), por membros do público” (42%) e 3 “...me seja atirado algum objeto, por membros do público” (36%). Não foram encontradas significâncias estatísticas nos itens 1, 4, 6 e 7.

Tabela 22 - Prevalência da experiência de medo de futuros eventos de violência física no trabalho por item

Nº item	Itens	Ausente		Presente		Binomial (p)
		N	%	N	%	
1	...me batam, seja pontapeado(a), seja agarrado(a) ou seja empurrado(a), por membros do público.	76	58	55	42.0	.080
2	...me cusпам ou seja mordido(a), por membros do público.	111	85	20	15.0	.000
3	...me seja atirado algum objeto, por membros do público.	84	64	47	36.0	.002
4	...seja ameaçado(a), por membros do público, com algum dos exemplos de violência física supracitados.	62	47	69	53.0	.600
5	...seja ameaçado(a), por membros do público, com alguma arma.	86	66	45	34.0	.000
6	...os meus bens pessoais ou do meu local de trabalho sejam danificados, por membros do público.	75	57	56	43.0	.115
7	...alguém do público me ameace danificar os meus bens pessoais ou do meu local de trabalho.	61	47	70	53.0	.485
8	...alguém do público, me feche a porta na cara.	48	37	83	63.0	.003

Analisados os resultados de cada subescala relativos aos comportamentos mais experienciados, importa agora proceder à análise percentual das quatro dimensões da agressão no trabalho na relação com o *género*, *idade* e *tempo de serviço*.

Para a totalidade da amostra, quer seja na relação com o género (cf. Tabela 23), com a idade (cf. Tabela 24) ou com o tempo de serviço (cf. Tabela 25), apuramos que a maior prevalência é observada na agressão psicológica no trabalho (90%) seguida da violência vicariante no trabalho (76%). A menor prevalência é registada na violência física (40%). Realça-se ainda que metade da amostra regista ter medo de futuros eventos de violência física no trabalho (50%).

Verificamos ainda, pelos residuais, que não se evidenciam significâncias estatísticas entre os géneros (cf. Tabela 23).

Tabela 23 - Prevalência de agressão no trabalho para o gênero

	Gênero		Masculino		Feminino		Total		Residuais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	Masc.	Fem.
	(42)	(32)	(89)	(68)	(131)	(100.0)				
Violência física										
Ausente	26	61.9	53	59.6	79	60.3			0.3	-0.3
Presente	16	38.1	36	40.4	52	39.7			-0.3	0.3
Agressão psicológica										
Ausente	3	7.1	10	11.2	13	9.9			-0.7	0.7
Presente	39	92.9	79	88.8	118	90.1			0.7	-0.7
Violência vicariante										
Ausente	11	26.2	20	22.5	31	23.7			0.5	-0.5
Presente	31	73.8	69	77.5	100	76.3			-0.5	0.5
Medo violência física										
Ausente	21	50.0	44	49.4	65	49.6			0.1	-0.1
Presente	21	50.0	45	50.6	66	50.4			-0.1	0.1

Já no que diz respeito à idade (cf. Tabela 24), apuramos, pelos residuais, da existência de significância estatística na experiência de violência física no trabalho no grupo com idade igual ou inferior a 36 anos.

Tabela 24 - Prevalência de agressão no trabalho para a idade

Grupos etários	<= 36 anos		37-40 anos		41-46 anos		>= 47 anos		Total		Residuais			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	1	2	3	4
	(33)	(25)	(35)	(27)	(30)	(23)	(33)	(25)	(131)	(100)				
Violência física														
Ausente	15	45.5	20	57.1	20	66.7	24	72.7	79	60.3	-2.0	-0.4	0.8	1.7
Presente	18	54.5	15	42.9	10	33.3	9	27.3	52	39.7	2.0	0.4	-0.8	-1.7
Agressão psicológica														
Ausente	1	3.0	2	5.7	5	16.7	5	15.2	13	9.9	-1.5	-1.0	1.4	1.2
Presente	32	97.0	33	94.3	25	83.3	28	84.8	118	90.1	1.5	1.0	-1.4	-1.2
Violência vicariante														
Ausente	8	24.2	9	25.7	6	20.0	8	24.2	31	23.7	0.1	0.3	-0.5	0.1
Presente	25	75.8	26	74.3	24	80.0	25	75.8	100	76.3	-0.1	-0.3	0.5	-0.1
Medo violência física														
Ausente	12	36.4	19	54.3	14	46.7	20	60.6	65	49.6	-1.8	0.6	-0.4	1.5
Presente	21	63.6	16	45.7	16	53.3	13	39.4	66	50.4	1.8	-0.6	0.4	-1.5

Relativamente aos percentuais da agressão no trabalho e tempo de serviço (cf. Tabela 25), constatamos da existência de significância estatística relativamente à experiência de violência física e agressão psicológica no trabalho no grupo com tempo de serviço igual ou inferior a 5 anos e uma significância estatística marginal relativamente à experiência de agressão psicológica no trabalho no grupo com um tempo de serviço igual ou superior a 20 anos.

Tabela 25 - Prevalência de agressão no trabalho para o tempo de serviço

Tempo de serviço	<= 5 anos		6-19 anos		>= 20 anos		Total		Residuais		
	N (61)	% (47)	N (52)	% (40)	N (18)	% (14)	N (131)	% (100.0)	1	2	3
Violência física											
Ausente	31	50.8	34	65.4	14	77.8	79	60.3	-2.1	1.0	1.6
Presente	30	49.2	18	34.6	4	22.2	52	39.7	2.1	-1.0	1.6
Agressão psicológica											
Ausente	2	3.3	7	13.5	4	22.2	13	9.9	-2.4	1.0	1.9
Presente	59	96.7	45	86.5	14	17.8	118	90.1	2.4	-1.0	1.9
Violência vicariante											
Ausente	16	26.2	9	17.3	6	33.3	31	23.7	0.6	-1.4	1.0
Presente	45	73.8	43	82.7	12	66.7	100	76.3	-0.6	1.4	1.0
Medo violência física											
Ausente	25	41.0	29	55.8	11	61.1	65	49.6	-1.8	1.0	1.0
Presente	36	59.0	23	44.2	7	38.9	66	50.4	1.8	-1.0	1.0

3.2 – Bem-estar psicológico

Para o bem-estar psicológico foram também calculados os índices médios e percentuais.

Estatísticas relacionadas com o bem-estar psicológico

As estatísticas do bem-estar psicológico cujos resultados se apresentam na Tabela 26 indicam, para a totalidade da amostra, um índice mínimo de zero (0) e um máximo de 12 com uma média de 4.64 (± 3.25 DP) sintomática de que os participantes no estudo revelam mudança negativa do seu estado psicológico no presente relativamente ao que é habitual (e.g., conseguir concentrar-se no que faz menos do que habitualmente). O intervalo de confiança para a média a 95% situa-se entre 4.08 e 5.21 com um erro de estimação de .284. Pelos coeficientes de variação denotamos existir uma dispersão elevada e os valores de assimetria e achatamento indiciam curvas normocúrticas e não enviesadas. O teste de aderência à normalidade de Kolmogorov-Smirnov informa que a distribuição não é normal.

Tabela 26 - Estatísticas relativas ao bem-estar psicológico

	Min.	Max.	Média	DP	CV (%)	Sk/Erro	K/Erro	K-S <i>p-value</i>
Bem-estar psicológico	0	12	4.64	3.25	69.98	2.396	-1.671	.000

Relação entre bem-estar psicológico e gênero

Estudámos a relação entre o bem-estar psicológico e o gênero. Dos resultados obtidos (cf. Tabela 27) verificamos, pelos índices médios, que o gênero masculino revela melhor bem-estar psicológico que o feminino. Não assumindo igualdade de variâncias conforme resultado do teste de Levene, o valor de $t(103.49) = -1.35$, $p = .180$ não é significativo, inferindo-se assim que as variáveis em estudo são independentes.

Tabela 27 - Teste *t*-Student para diferença de médias entre bem-estar psicológico e gênero.

	Média	DP	Levene <i>p-value</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Masculino	4.14	2.64	.004	-1.351	103.49	.180
Feminino	4.88	3.49				

Relação entre bem-estar psicológico e idade

Comparámos também o bem-estar psicológico com os grupos etários. Dos resultados insertos na Tabela 28 observamos que os participantes que apresentam melhor bem-estar psicológico são os inquiridos com idades compreendidas entre os 41 e 46 anos seguidos pelos de idade superior a 46 anos. Ao invés, os que revelam pior bem-estar psicológico têm idades entre os 37 e 40 anos. Entre os grupos, as diferenças não são significativas $F(3, 127) = .02$, $p = .995$ inferindo-se assim que a idade não influencia o bem-estar psicológico.

Tabela 28 - Análise de variância a um fator (ANOVA) entre bem-estar psicológico e idade

	Média	DP	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>gl</i>	% VE
<= 35 anos	4.69	3.30	.024	.995	3/127	.055
37 – 40 anos	4.74	3.31				
41 – 46 anos	4.56	3.56				
>= 47 anos	4.57	2.97				

Relação entre bem-estar psicológico e tempo de serviço

A Tabela 29 apresenta os resultados do estudo do bem-estar psicológico com o tempo de serviço. Apuramos que os inquiridos com menos tempo de serviço manifestam pior bem-

estar psicológico, sendo os com um tempo de serviço entre os 6 e 19 anos que revelam melhor bem-estar psicológico, mas as diferenças não se configuram como significativas $\chi^2(2, N = 131) = .63, p = .729$, isto é, as variáveis em estudo são independentes.

Tabela 29 - Teste de Kruskal-Wallis entre bem-estar psicológico e tempo de serviço

	OM	χ^2	g^l	p
<=5 anos	68.70	.632	2	.729
6 -19 anos	63.07			
>= 20 anos	65.31			

Prevalência do bem-estar psicológico

Considerando as referências do autor, apresentamos na Tabela 30 os resultados da classificação do bem-estar psicológico, consequentes aos pontos de corte mais divulgados e utilizados que foram ≤ 2 (melhor bem-estar psicológico) e ≥ 3 (pior bem-estar psicológico). Observamos que a prevalência de participantes com pontos de corte superiores ou iguais a 3, indicativos de pior bem-estar psicológico é de 57% da amostra e a prevalência de participantes com pontos de corte ≤ 2 indicativos de melhor bem-estar psicológico de 43%. Numa análise mais pormenorizada e olhando os resultados em função do género, notamos que o melhor bem-estar psicológico ocorre nos homens (45%) e o pior bem-estar psicológico verifica-se nas mulheres (58%) mas as diferenças entre grupos não são significativas ($\chi^2(1, N = 131) = .157, p = .692$), o que é comprovado pelos resíduos ajustados.

Também procurámos saber como se distribuem os inquiridos face aos pontos de corte utilizados em função da idade e tempo de serviço.

Assim no que se refere à idade, não encontramos significâncias estatísticas ($\chi^2(3, N = 131) = 1.608, p = .658$). Porém, é nos inquiridos com idade igual ou inferior a 36 anos que encontramos a maior prevalência dos que manifestam pior bem-estar psicológico (68%). Já a maior prevalência do bem-estar psicológico situa-se nos que possuem entre 41 e 46 anos de idade (47%).

Quanto ao tempo de serviço, também aqui não são evidentes significâncias estatísticas ($\chi^2(2, N = 131) = 2.252, p = .324$). O pior bem-estar psicológico ocorre nos que possuem até

5 anos de serviço com uma percentagem de 64% e o melhor bem-estar psicológico nos que possuem um tempo de serviço entre 6 e 19 anos com 50%.

Tabela 30 - Prevalência do bem-estar psicológico para o género, idade e tempo de serviço

Variáveis	Melhor bem-estar		Pior bem-estar		gl	Residuais	
	N (56)	% (43)	N (75)	% (57)		1	2
Género							
Masculino	19	45.2	23	54.8	1	0.4	-0.4
Feminino	37	41.6	52	58.4		-0.4	0.4
Idade							
<= 36 anos	11	33.3	22	67.7		-1.3	1.3
37 – 40 anos	16	45.7	19	54.3	3	0.4	-0.4
41 – 46 anos	14	46.7	16	53.3		0.5	-0.5
>= 47 anos	15	45.5	18	54.5		0.4	-0.4
Tempo de serviço							
<= 5 anos	22	36.1	39	63.9		-1.4	1.4
6 – 19 anos	26	50.0	26	50.0	2	1.4	-1.4
>= 20 anos	8	44.4	10	55.6		0.2	-0.2

3.3 – Bem-estar físico

Relativamente a esta variável, começámos por analisar os índices médios, seguidos dos valores percentuais para o género, idade e tempo de serviço.

Estatísticas relacionadas com o bem-estar físico

Os índices obtidos com as estatísticas do bem-estar físico (cf. Tabela 31) apontam para a totalidade da amostra um score mínimo de 12 e máximo de 46 com uma média de 21.88 (± 6.45 DP). Os coeficientes de variação apresentam uma dispersão moderada e os valores de assimetria e achatamento curvas normais mas enviesadas à esquerda. O teste de Kolmogorov-Smirnov ao apresentar significância estatística ($p = .000$) diz-nos que a distribuição não é normal.

Tabela 31 - Estatísticas relativas ao bem-estar físico

	Min.	Max.	Média	DP	CV (%)	Sk/Erro	K/Erro	K-S <i>p-value</i>
Bem-estar físico	12	46	21.88	6.45	29.47	4.429	1.595	.000

Relação entre bem-estar físico e gênero

Pelos índices médios (cf. Tabela 32) verificamos que o gênero masculino ($M = 20.14 \pm 4.99 DP$) apresenta melhor bem-estar físico que o feminino ($M = 22.70 \pm 6.91 DP$). Não assumindo igualdade de variâncias, o teste t indica que as diferenças são estatisticamente significativas $t(107.68) = -2.411, p = .018$.

Tabela 32 - Teste t -Student para diferença de médias entre bem-estar físico e gênero

	Média	DP	Levene <i>p-value</i>	t	gl	p
Masculino	20.14	4.99	0.004	-2.411	107.68	.018
Feminino	22.70	6.91				

Relação entre bem-estar físico e idade

A Tabela 33 patenteia a relação entre bem-estar físico e idade. Pelos índices médios apuramos que os inquiridos mais novos e os mais velhos experienciam melhor bem-estar físico, sendo os de idade compreendida entre os 37 e 40 anos que tendem para um pior bem-estar físico, mas as diferenças entre os grupos não produzem significâncias $F(3,127) = .26, p = .849$, o que nos permite afirmar que a idade não se consigna como explicativa.

Tabela 33 - Análise de variância a um fator (ANOVA) entre o bem-estar físico e idade

	Média	DP	F	p	gl	% VE
<= 35 anos	21.39	5.76	.267	.849	3/127	.627
37 – 40 anos	22.54	5.70				
41 – 46 anos	22.20	8.41				
>= 47 anos	21.39	6.03				

Relação entre bem-estar físico e tempo de serviço

Quanto à relação entre o bem-estar físico e o tempo de serviço (cf. Tabela 34), o resultado do teste de Kruskal-Wallis também não se apresenta significativo $\chi^2(2, N = 131) = 1.72, p = .422$, mas as ordenações médias mostram que os participantes com cinco ou menos

anos de serviço tendem para um pior bem-estar físico o mesmo ocorrendo para os de tempo de serviço igual ou superior a 20 anos.

Tabela 34 - Teste de Kruskal-Wallis entre bem-estar físico e tempo de serviço

	OM	χ^2	gl	p
<=5 anos	70.48	1.724	2	.422
6 -19 anos	61.13			
>= 20 anos	64.89			

Prevalência do bem-estar físico

Quisemos perceber, para a totalidade da amostra, os percentuais associados ao bem-estar físico para o gênero, idade e tempo de serviço. Estabelecemos dois grupos de corte em função do número de sintomas somáticos experienciados e considerámos **raramente** quem respondeu *nunca* ou *1 ou duas vezes* durante o último mês e **frequentemente** aos que responderam *1 ou 2 vezes por semana, a maior parte dos dias e todos os dias*.

Pelos resultados insertos na Tabela 35, observamos que é maior a prevalência de participantes com percentuais indicativos de bem-estar físico (72%). Numa análise mais pormenorizada e olhando os resultados em função do gênero, notamos que os homens experienciam menos sintomas somáticos (83%) e as mulheres experienciam-nos com mais frequência (66%) com diferenças significativas entre grupos ($\chi^2(1, N = 131) = 4.089, p = .043$), o que também é comprovado pelos resíduos ajustados.

No que se refere à idade não encontramos significâncias estatísticas ($\chi^2(3, N = 131) = 2.080, p = .556$) entre os grupos, registrando-se os maiores percentuais de experiência de sintomas somáticos nos que possuem entre 37 e 40 anos.

Quanto ao tempo de serviço também aqui não são evidentes significâncias estatísticas ($\chi^2(2, N = 131) = .526, p = .769$). No entanto, os que experienciam com mais frequência sintomas somáticos são os que possuem menos tempo de serviço com uma percentagem de 31%.

Tabela 35 - Prevalência do bem-estar físico para o gênero, idade e tempo de serviço

Variáveis	Raramente		Frequentemente		gl	Residuais	
	N (94)	% (71.8)	N (37)	% (28.2)		1	2
Gênero							
Masculino	35	83.3	7	16.7	1	2.0	-2.0
Feminino	59	66.3	30	33.7		-2.0	2.0
Idade							
<= 36 anos	25	75.8	8	24.2	3	0.6	-0.6
37 – 40 anos	23	65.7	12	34.3		-0.9	0.9
41 – 46 anos	20	66.7	10	33.3		-0.7	0.7
>= 47 anos	26	78.8	7	21.2		1.0	-1.0
Tempo de serviço							
<= 5 anos	42	68.9	19	31.1	2	-0.7	0.7
6 – 19 anos	39	75.0	13	25.0		0.7	-0.7
>= 20 anos	13	72.2	5	13.5		0.0	0.0

3.4 – Autonomia no trabalho

No que respeita à autonomia no trabalho, foram avaliados os índices médios e percentuais que a seguir se apresentam.

Estatísticas relacionadas com a autonomia no trabalho

Questionada a amostra sobre o grau de autonomia que tem no seu trabalho (setor público), constatamos que o valor mínimo é de oito (8) valores e o máximo de 40, com um índice médio observado para a amostra global correspondente a 28.36, um desvio padrão de 7.09 e um coeficiente de variação de 25% (cf. Tabela 36). O coeficiente de variação para a média a 95% situa-se entre os 27.13 e 29.59 com erro amostral de .620. Os índices mínimos são de 5 para o Fator 1 e 3 para o Fator 2 e os máximos de 25 e 15, respetivamente. Quanto às medidas de forma, encontramos curvas gaussianas para o Fator 1 e autonomia (global) e ligeiramente leptocúrtica e enviesada à direita para o Fator 2 com coeficientes de variação a oscilar entre o moderado e alto.

Tabela 36 - Estatísticas relativas à autonomia no trabalho

Variáveis	Min.	Max.	Média	DP	CV (%)	Sk/Erro	K/Erro	K-S <i>p-value</i>
Fator 1	5	25	16.37	5.52	33.72	-1.716	-1.790	.034
Fator 2	3	15	11.99	2.69	22.43	-5.353	2.538	.000
Autonomia (global)	8	40	28.36	7.09	25.00	-2.221	-.711	.080

Relação entre autonomia no trabalho e género

A Tabela 37 apresenta a relação entre autonomia no trabalho e género. Os valores médios indicam-nos que os homens relatam maior autonomia que as mulheres no Fator 1. Assumindo igualdade de variâncias, os valores de t (e.g., $t(129) = .70$, $p = .485$) não são estatisticamente significativos inferindo-se que a autonomia no trabalho é independente do género.

Tabela 37 - Teste t -Student para diferença de médias entre autonomia no trabalho e género

Variáveis	Género	Masculino		Feminino		Levene <i>p-value</i>	t	gl	p
		Média	DP	Média	DP				
Fator 1		17.19	5.85	15.03	5.35	.446	1.163	129	.247
Fator 2		11.80	3.08	12.07	2.49	.060	-0.533	129	.595
Autonomia (global)		29.00	7.59	28.06	6.87	.366	.700	129	.485

Relação entre autonomia no trabalho e idade

No estudo da relação entre autonomia no trabalho e idade verificamos que os mais autónomos (autonomia global) são os de idade igual ou superior a 47 anos secundados pelos participantes mais jovens. Os de idade entre os 37 e 40 anos são os que manifestam menos autonomia (global). Todavia, a idade não discrimina a autonomia pois os valores de F não são explicativos e a percentagem de variância explicada é fraca (cf. Tabela 38).

Tabela 38 - Análise de variância a um fator (ANOVA) entre autonomia no trabalho e idade

Variáveis	=<= 36 anos		37-40 anos		41-46 anos		>= 47 anos		F	gl	p	% VE
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP				
Fator 1	17.30	4.80	15.00	5.72	16.26	5.97	17.00	5.52	1.181	3/127	.320	2.71
Fator 2	11.90	2.21	12.14	2.34	11.23	3.63	12.60	2.39	1.429	3/127	.237	3.26
Autonomia (global)	29.21	5.90	27.14	7.14	27.50	8.45	29.60	6.79	.987	3/127	.401	2.27

Relação entre autonomia no trabalho e tempo de serviço

No mesmo sentido fomos avaliar a influência que o tempo de serviço exerce no grau de autonomia no trabalho. Os resultados evidenciam que os mais autónomos são os possuem mais tempo de serviço e, em oposição, os menos autónomos os que exercem a atividade profissional entre os 6 e 19 anos, excepto para o Fator 2 que ocorre no grupo com tempo de

serviço inferior ou igual a 5 anos, mas as diferenças entre os grupos não são estatisticamente significativas (cf. Tabela 39), pelo que podemos dizer que a autonomia no trabalho é independente do tempo de serviço $\chi^2(2, N = 131) = 1.17, p = .555$.

Tabela 39 - Teste de Kruskal-Wallis para autonomia no trabalho e tempo de serviço

Tempo serviço	<=5 anos	6 -19 anos	>= 20 anos	χ^2	gl	p
Varáveis	OM					
Fator 1	66.36	63.81	71.11	.507	2	0.776
Fator 2	62.16	66.47	77.64	2.380	2	0.304
Autonomia (global)	65.76	63.32	74.56	1.179	2	0.555

Prevalência da autonomia no trabalho

Para avaliarmos do grau de autonomia no trabalho dos participantes da amostra, estabelecemos dois grupos de corte. Os que têm mais controlo sobre a própria atividade consignam o grupo dos de mais autonomia no trabalho para os que responderam *nunca, raramente, algumas vezes, uma ou duas vezes e uma ou duas vezes por mês*. Os que têm menos controlo sobre a própria atividade, no grupo dos com menos autonomia no trabalho para os que responderam *muitas vezes, sempre, uma ou duas vezes por semana e todos os dias*.

Pelos resultados da Tabela 40 observamos que, para a totalidade da amostra, é maior a prevalência de participantes que reportou ter pouca autonomia (76%). Numa análise mais pormenorizada e olhando os resultados em função do género, as diferenças entre grupos não são significativas ($\chi^2(1, N = 131) = .013, p = .910$), também comprovado pelos resíduos ajustados.

Também procurámos saber como se distribuem os inquiridos face aos pontos de corte utilizados em função da idade e tempo de serviço. Assim, no que se refere à idade, não encontramos significâncias estatísticas ($\chi^2(3, N = 131) = 4.322, p = .229$). Porém, é nos inquiridos mais jovens que encontramos a maior prevalência dos que manifestam menos autonomia no trabalho (88%). Quanto ao tempo de serviço também aqui não são evidentes significâncias estatísticas ($\chi^2(2, N = 131) = 3.259, p = .196$) entre os grupos. Os com mais autonomia são os que possuem entre 6 a 19 anos de tempo de serviço com uma percentagem de 33%.

Tabela 40 - Prevalência da autonomia no trabalho para o género, idade e tempo de serviço

Variáveis	Mais autonomia		Menos autonomia		gl	Residuais	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%		1	2
	(32)	(24.4)	(99)	(75.6)			
Género							
Masculino	10	23.8	32	76.2	1	-0.1	0.1
Feminino	22	24.7	67	75.3		0.1	-0.1
Idade							
<= 36 anos	4	12.1	29	87.9	3	-1.9	1.9
37 – 40 anos	10	28.6	25	71.4		0.7	-0.7
41 – 46 anos	10	33.3	20	66.7		1.3	-1.3
>= 47 anos	8	24.2	25	75.8		0.0	0.0
Tempo de serviço							
<= 5 anos	12	19.7	49	80.3	2	-1.2	1.2
6 – 19 anos	17	32.7	35	67.3		1.8	-1.8
>= 20 anos	3	16.7	15	83.3		-0.8	0.8

3.5 – Satisfação no trabalho

Tal como para as variáveis anteriores, para a satisfação no trabalho também foram calculados os índices médios e percentuais a seguir analisados.

Estatísticas relacionadas com a satisfação no trabalho

Conforme explorado na metodologia, a escala de satisfação no trabalho é constituída por nove subescalas, com uma cotação que oscila entre 4 e 24 para cada uma das subescalas, e um fator global que oscila entre 36 e 216. As estatísticas relativas à satisfação no trabalho, no setor público, apresentados na Tabela 41, revelam valores mínimos de cinco (5) e oito (8) para a *satisfação com colegas e natureza do trabalho*, respetivamente e quatro (4) para as restantes subescalas. Já os valores máximos oscilam entre 16.00 para *promoção e condições de trabalho* e 24.00 para *supervisão, colegas, natureza do trabalho e comunicação*. Na satisfação global, o índice mínimo é de 44 e o máximo de 175 com uma média de 108.6 sendo que o intervalo de confiança para a média a 95% oscila entre 104.70 e 108.63.

Os coeficientes de variação apresentam dispersões entre o moderado na satisfação com colegas, natureza do trabalho e satisfação no trabalho (global) e o alto para as restantes subescalas. Por sua vez os valores de assimetria e achatamento indiciam curvas normocúrticas, mas ligeiramente enviesadas à esquerda para a satisfação com o salário, promoção e benefícios e enviesada à direita para a satisfação com colegas.

Tabela 41 - Estatísticas relativas à satisfação no trabalho por subescala

	Min.	Max.	Média	DP	CV (%)	Sk/Erro	K/Erro	K-S <i>p-value</i>
Salário	4.00	18.00	7.09	3.29	46.41	4.85	1.13	.000
Promoção	4.00	16.00	7.22	3.25	45.06	4.07	0.61	.000
Supervisão	4.00	24.00	16.88	5.91	35.03	2.87	1.68	.000
Benefícios	4.00	18.00	7.79	3.38	43.37	4.45	.833	.000
Recompensas	4.00	22.00	10.30	4.14	40.04	1.24	1.36	.003
Condições de trabalho	4.00	16.00	8.75	2.82	32.26	.92	1.15	.005
Colegas	5.00	24.00	18.23	3.90	21.43	-3.33	1.89	.000
Natureza do trabalho	8.00	24.00	18.61	4.03	21.68	2.69	.88	.000
Comunicação	4.00	24.00	13.77	4.82	35.02	.01	1.86	.035
Satisfação trabalho (global)	44.00	175.00	108.679	22.975	21.14	.424	0.48	.616

A título meramente indicativo, dadas as limitações elencadas pelo autor relativas às próprias normas, na Tabela 42, fazemos a comparação dos índices médios registados na nossa amostra com as médias ponderados dos Estados Unidos da América, também para o setor público, valores indicados, pelo autor, nas normas relativas à escala da satisfação no trabalho (*in* <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssnorms.html>). Os valores de *p* revelam existir significância estatística entre os valores médios, exceto para a natureza do trabalho, comunicação e colegas.

Tabela 42 - Satisfação no trabalho: índices médios da amostra e índices médios das normas da escala para o setor público

Variáveis	Países		Estados Unidos		<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	Portugal (<i>N</i> = 131)		Média	DP			
Salário	7.09	3.29	11.0	2.5	-13.548	24879	.000
Promoção	7.22	3.25	11.6	1.9	-15.401	24879	.000
Supervisão	16.88	5.91	19.1	1.5	-4.284	24879	.000
Benefícios	7.79	3.38	14.0	2.0	-21.014	24879	.000
Recompensas	10.30	4.14	12.8	1.8	-6.888	24879	.000
Condições de trabalho	8.75	2.82	12.1	2.0	-13.545	24879	.000
Colegas	18.23	3.90	17.9	1.5	.986	24879	.326
Natureza do trabalho	18.61	4.03	19.1	1.7	-1.388	24879	.168
Comunicação	13.77	4.82	13.8	2.2	-.069	24879	.945
Satisfação trabalho (global)	108.67	22.97	134.7	27.9	-12.963	24879	.000

Relação entre satisfação no trabalho e género

Procurámos averiguar se a satisfação no trabalho estava relacionada com o género (cf. Tabela 43). Os resultados indicam que os homens estão mais satisfeitos com o *salário*,

benefícios, recompensas, colegas, natureza do trabalho e comunicação e as mulheres com a *promoção, supervisão, condições de trabalho* e satisfação em geral. Assumindo igualdade de variâncias conforme resultados do teste de Levene, verificamos pelo valor de t (e.g., $t(129) = -.17, p = .862$) que não há diferenças significativas, o que nos permite afirmar que a satisfação no trabalho (global) é independente do gênero.

Tabela 43 - Teste t -Student para diferença de médias entre satisfação no trabalho e gênero

Variáveis	Gênero	Masculino		Feminino		Levene <i>p-value</i>	t	gl	p
		Média	DP	Média	DP				
Salário		7.14	3.04	7.07	3.42	.341	.104	129	.918
Promoção		7.21	3.11	7.22	3.33	.438	-.017	129	.986
Supervisão		16.07	5.91	17.26	5.90	.948	-1.082	129	.281
Benefícios		7.83	3.23	7.77	3.46	.317	.091	129	.927
Recompensas		10.50	4.64	10.21	3.91	.196	.368	129	.713
Condições de trabalho		8.38	2.67	8.93	2.89	.794	-1.043	129	.299
Colegas		18.26	3.14	18.22	4.23	.056	.051	129	.960
Natureza do trabalho		18.83	4.06	18.50	4.03	.830	.432	129	.666
Comunicação		13.92	4.49	13.69	4.99	.553	.256	129	.798
Satisfação trabalho (global)		108.16	23.16	108.92	23.01	.054	-1.75	129	.862

Relação entre satisfação no trabalho e idade

Procurou-se também determinar em que medida a satisfação no trabalho (global e por subescala) é influenciada pela idade. Conforme resultados da Tabela 44, os inquiridos com idade igual ou superior a 47 anos são os mais satisfeitos, com exceção para as subdimensões *supervisão, condições de trabalho* e *colegas* que recaem nos de idade inferior ou igual a 36 anos, entre os de 37 – 40 anos e 41 – 46 anos, respetivamente. O valor de F não é explicativo (e.g., $F(3,127) = 1.09, p = .352$) demonstrando assim que a idade não influencia a satisfação no trabalho.

Tabela 44 - Análise de variância a um fator (ANOVA) entre satisfação no trabalho e idade

Variáveis	Grupos etários		<= 36 anos		37-40 anos		41-46 anos		>= 47 anos		F	gl	p	% VE
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP						
Salário	5.25	7.59	5.69	7.58	5.94	8.18	6.92	9.67	2.230	3/127	.088	5.00		
Promoção	6.57	3.03	7.22	3.29	6.80	3.42	8.24	3.16	1.711	3/127	.168	3.88		
Supervisão	18.09	6.07	15.94	6.07	16.90	6.30	16.66	5.24	.764	3/127	.517	1.77		
Benefícios	7.39	3.38	7.37	3.42	7.73	3.16	8.69	3.50	1.128	3/127	.340	2.59		
Recompensas	9.90	3.72	9.40	3.78	10.40	4.35	11.57	4.56	1.724	3/127	.165	3.91		
Condições de trabalho	8.42	3.02	9.14	2.85	8.50	2.90	8.90	2.57	.479	3/127	.698	1.10		
Colegas	17.42	4.06	18.48	4.17	18.56	3.72	18.48	3.67	.633	3/127	.595	1.48		
Natureza do trabalho	18.51	4.38	18.34	3.60	18.40	4.23	19.18	4.05	.300	3/127	.825	.70		
Comunicação	13.63	4.87	13.40	5.30	13.16	4.87	14.81	4.20	.738	3/127	.531	1.71		
Satisfação trab. (global)	106.39	21.83	105.97	23.89	107.53	23.54	114.87	22.45	1.099	3/127	.352	2.53		

Relação entre satisfação no trabalho e tempo de serviço

Foi ainda do nosso interesse saber de que modo o tempo de serviço se encontra relacionado com a satisfação no trabalho. Expressa a Tabela 45 que, excetuando a satisfação com o supervisor que se observa nos que possuem menos tempo de serviço, todas as outras subdimensões apresentam índices mais elevados nos que têm 20 ou mais anos de tempo de serviço. Verifica-se ainda que os inquiridos com menos tempo de serviço, estão menos satisfeitos com o salário, promoções, condições de trabalho, satisfação com colegas, natureza do trabalho e satisfação com a comunicação, enquanto os com tempo de serviço entre os 6 e 19 anos manifestam menor satisfação com a promoção, benefícios, recompensa e satisfação global. Todavia as diferenças encontradas só apresentam significância estatística entre os grupos, para a *promoção* $\chi^2(2, N = 131) = 9.19, p = .010$, *natureza do trabalho* $\chi^2(2, N = 131) = 6.93, p = .031$, *comunicação* $\chi^2(2, N = 131) = 7.03, p = .030$ e *satisfação no trabalho (global)* $\chi^2(2, N = 131) = 7.43, p = .024$. O teste *Post-hoc* de Tukey indica que as diferenças entre grupos se situam: para a *promoção* entre os de ≤ 5 anos e ≥ 20 anos ($p = .007$) e entre 6 -19 anos e ≥ 20 anos ($p = .021$); quanto à *comunicação* entre os de ≤ 5 anos e ≥ 20 anos ($p = .031$) e entre 6 -19 anos e ≥ 20 anos ($p = .035$); para a *natureza do trabalho* entre os de ≤ 5 anos e ≥ 20 anos ($p = .023$) e para a *satisfação no trabalho global* entre os de ≤ 5 anos e ≥ 20 anos ($p = .028$) e entre 6 -19 anos e ≥ 20 anos ($p = .027$).

Tabela 45 - Teste de Kruskal-Wallis entre satisfação no trabalho e tempo de serviço.

Tempo de serviço				χ^2	gl	p
	≤ 5 anos	6 -19 anos	≥ 20 anos			
Variáveis	Ordenação Média	Ordenação Média	Ordenação Média			
Salário	62.62	63.62	84.33	5.078	2	.079
Promoção	60.68	63.73	90.58	9.194	2	.010
Supervisão	70.48	59.99	68.19	2.225	2	.329
Benefícios	64.55	63.04	79.47	2.719	2	.257
Recompensas	63.98	61.88	84.78	5.224	2	.073
Condições de trabalho	64.21	67.29	68.33	.266	2	.875
Colegas	63.64	64.24	79.08	2.510	2	.285
Natureza do trabalho	59.43	66.76	86.08	6.936	2	.031
Comunicação	62.48	62.51	88.00	7.039	2	.030
Satisfação trabalho (global)	62.69	62.05	88.64	7.433	2	.024

Prevalência da satisfação no trabalho para cada uma das subescalas

Para cada uma das subescalas, estabelecemos pontos de corte representativos da satisfação / não satisfação no trabalho, de acordo com os critérios estabelecidos pelo autor. Assim, e considerando os quatro itens de cada uma das subescalas cuja cotação varia entre quatro (4) e 24, os scores de quatro (4) a 12 indicam não satisfação, de 16 a 24 satisfação e os entre 12 e 16 ambivalente (nem não satisfeitos, nem satisfeitos). Pelos resultados insertos na Tabela 46, observamos que nove (9) em cada dez dos participantes no estudo revelam não satisfação no salário e na promoção e oito (8) em cada dez, nos benefícios e condições no trabalho. As dimensões onde se verifica satisfação no trabalho são a *supervisão* (61%), *natureza do trabalho* (71%) e *colegas* (74%). Acresce referir que cerca de 50% da amostra se revela ambivalente com a satisfação no trabalho (global) e para a comunicação encontramos percentuais similares nos três grupos em estudo.

Tabela 46 - Prevalência da satisfação no trabalho para cada uma das subescalas

Subescalas	Classificação	Não satisfação		Ambivalente		Satisfação	
		N	%	N	%	N	%
Salário		117	89.3	12	9.2	2	1.5
Promoção		114	87.0	17	13.0	-	0.0
Supervisão		30	22.9	21	16.0	80	61.1
Benefícios		111	84.7	18	13.7	2	1.5
Recompensas		81	61.8	40	30.5	10	7.6
Condições de trabalho		108	82.4	23	17.6	-	0.0
Colegas		8	6.1	26	19.8	97	74.0
Natureza trabalho		10	7.6	28	21.4	93	71.0
Comunicação		47	35.9	41	31.3	43	32.8
Satisfação trabalho (global)		58	44.3	65	50.4	.8	5.3

Prevalência da satisfação no trabalho para o género, idade e tempo de serviço

Quisemos ainda perceber os percentuais da satisfação no trabalho global para o género, idade e tempo de serviço. Considerámos os três grupos de corte propostos pelo autor: 36 a 108 para a não satisfação, 144 a 216 para a satisfação e entre 108 e 143 para os que se encontram entre não satisfeitos nem satisfeitos (ambivalentes).

Os dados registados na Tabela 47 mostram que 50% da amostra nem está não satisfeito nem satisfeito e que apenas 6% está satisfeito no trabalho.

No que se refere ao género, os homens são os que registam maiores percentuais de não satisfeitos (52%) e de satisfeitos (7%), porém as diferenças entre os grupos não são significativas o que é comprovado pelos resíduos ajustados.

Também procurámos saber como se distribuem os inquiridos na relação entre satisfação no trabalho, idade e tempo de serviço.

Assim no que se refere à idade, não encontramos significâncias estatísticas entre os grupos. Os maiores percentuais de não satisfeitos situam-se no grupo dos mais jovens (55%) e os maiores percentuais de satisfeitos no grupo dos com 47 ou mais anos (9%).

Quanto ao tempo de serviço encontramos significâncias estatísticas nos com 20 ou mais anos de tempo de serviço, entre os que nem estão não satisfeitos, nem satisfeitos, com percentuais de 72% e os satisfeitos com 11%, respetivamente.

Tabela 47 - Prevalência da satisfação no trabalho para o género, idade e tempo de serviço

Variáveis	Não satisfação		Ambivalente		Satisfação		gl	Residuais		
	N (58)	% (44.3)	N (65)	% (49.6)	N (8)	% (6.1)		1	2	3
Género										
Masculino	22	52.4	17	40.5	3	7.1	1	1.3	-1.4	0.3
Feminino	13	40.4	48	53.9	5	5.6		-1.3	1.4	-0.3
Idade										
<= 36 anos	18	54.5	13	39.4	2	6.1		1.4	-1.4	0.0
37 – 40 anos	17	48.6	16	45.7	2	5.7	3	0.6	-0.5	-0.1
41 – 46 anos	12	40.0	17	56.7	1	3.3		-0.5	0.9	-0.7
>= 47 anos	11	33.3	19	57.6	3	9.1		-1.5	1.1	0.8
Tempo de serviço										
<= 5 anos	31	50.8	28	45.9	2	3.3		1.4	-0.8	-1.3
6 – 19 anos	24	46.2	24	46.2	4	7.7	2	0.4	-0.6	0.6
>= 20 anos	3	16.7	13	72.2	2	11.1		-2.5	2.1	1.0

3.6 – Avaliação dos modelos de regressão linear múltipla, mediação e mediação moderada

Antes de procedermos à avaliação do modelo do estudo (cf. Figura 2), determinámos o modo como as variáveis se correlacionavam entre si. Na Tabela 48, apresentam-se, para cada uma das escalas, as associações lineares resultantes da matriz de correlação de Pearson, assim como as estatísticas e os valores de Cronbach, estes dois últimos já analisados anteriormente.

Da análise dos coeficientes das correlações, verificamos que a violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, a violência vicariante no trabalho e o medo de

futuros eventos de violência física no trabalho apresentam correlações positivas e significativas entre si, oscilando entre $r = .351$, $p = .000$ para o medo de futuros eventos de violência física no trabalho vs violência vicariante no trabalho com uma percentagem de variância explicada de 12% e entre $r = .540$, $p = .000$ para a agressão psicológica no trabalho vs violência física no trabalho, sendo a variabilidade neste caso de 29%. Assim, a valores elevados de uma dimensão estão associados valores elevados de outra. Relativamente à magnitude dos coeficientes, estes revelam, de acordo com Pestana e Gageiro (2014), uma associação moderada.

Com a exceção da associação violência física no trabalho vs bem-estar psicológico ($r = .104$, $p = .238$), as correlações entre as restantes dimensões da agressão no trabalho e bem-estar psicológico e bem-estar físico são positivas e significativas, o que nos permite inferir da probabilidade que menos experiência de agressão no trabalho está associada a melhores níveis de bem-estar psicológico e de bem-estar físico.

Por outro lado, verificamos que as quatro dimensões da agressão no trabalho correlacionam-se negativamente com a autonomia no trabalho e a satisfação no trabalho, indicando que provavelmente a menor autonomia no trabalho e a menor satisfação no trabalho, maior violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, violência vicariante no trabalho e maior medo de futuros eventos de violência física no trabalho e vice-versa. Apesar de a intensidade das relações lineares indicar tratar-se de uma associação baixa, a correlação mais elevada e significativa ($r = -.274$; $p = .002$), com uma percentagem de variância explicada de 8%, verificou-se entre satisfação no trabalho vs medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

Encontramos correlações negativas e significativas entre bem-estar psicológico / bem-estar físico vs autonomia no trabalho / satisfação no trabalho, deduzindo-se que a melhores índices nestas variáveis, corresponde mais autonomia no trabalho e mais satisfação no trabalho, sendo que a associação mais elevada e significativa se verifica entre bem-estar psicológico vs satisfação no trabalho ($r = -.471$; $p = .000$), correspondendo a uma associação moderada, de acordo com os valores de referência.

Acresce referir que as correlações entre bem-estar psicológico vs bem-estar físico ($r = .597$; $p = .000$) e entre autonomia no trabalho vs satisfação no trabalho ($r = .226$; $p = .01$) são positivas e significativas, isto é, melhor bem-estar psicológico, melhor bem-estar físico ou vice-versa, a mais autonomia no trabalho, corresponde mais satisfação no trabalho, sendo que

a variância explicada, ou seja a influência de uma variável sobre a outra é de 36% e 5%, respectivamente.

Tabela 48 - Estatísticas descritivas, consistência interna e intercorrelações entre as variáveis do estudo.

Variáveis	Média	DP	α	Correlações de Pearson						
				1	2	3	4	5	6	7
1. Violência física	1.00	1.77	.68							
2. Agressão psicológica	10.73	7.80	.93	.540***						
3. Violência vicariante	2.77	2.73	.73	.513***	.372***					
4. Medo de violência física	23.67	9.00	.96	.461***	.517***	.351***				
5. Bem-estar psicológico	4.64	3.25	.84	.104 ^{n.s.}	.273**	.190*	.260**			
6. Bem-estar físico	21.88	6.45	.83	.293***	.418***	.271**	.328***	.597***		
7. Autonomia no trabalho	28.36	7.09	.83	-.126 ^{n.s.}	-.196*	-.104 ^{n.s.}	-.211*	-.220*	-.274**	
8. Satisfação no trabalho	108.67	22.97	.89	-.058 ^{n.s.}	-.165 ^{n.s.}	-.071 ^{n.s.}	-.274**	-.471***	-.301**	.226*

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Tendo presente as hipóteses de investigação delineadas (**H2**, **H3** e **H4**), neste subcapítulo, serão apresentados os resultados dos testes dos modelos de regressão.

Análise de regressão linear múltipla univariada

Confirmada a natureza multidimensional da agressão no trabalho e analisadas as associações entre as dimensões, quisemos avaliar a predição de medo de futuros eventos de violência física no trabalho a partir da experiência de comportamentos de violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho e violência vicariante no trabalho (**H2**). Para tal, efetuámos uma regressão linear múltipla univariada, com o ajustamento da reta de regressão aos dados feito através da técnica dos mínimos quadrados e fixado o coeficiente de regressão em uma unidade de medida.

Tal como vimos anteriormente, as correlações entre as variáveis predictoras são positivas e significativas (cf. Figura 9).

Para a inferência dos efeitos diretos foram analisados os resultados de significância individual dos coeficientes de regressão apresentados na Tabela 49. Os resultados mostram a evidência que nos participantes há uma associação significativa entre violência física no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($B = 1.058$, $p = .026$.) e

entre agressão psicológica no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($B = .419, p = .000$). As pessoas que experienciam mais violência física no trabalho e agressão psicológica no trabalho sentem mais medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

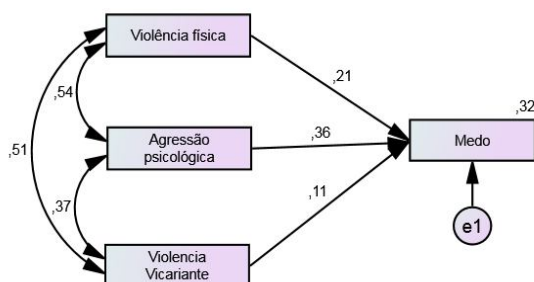


Figura 9 - Agressão no trabalho: coeficientes de regressão estandardizados para o modelo de regressão linear múltipla univariada

Já para a violência vicariante não foi encontrada significância estatística ($B = .360, p = .198$).

Tabela 49 - Agressão no trabalho: coeficientes de regressão não estandardizados, desvios padrão e níveis de significância

Trajétórias	Estimativas	DP	P
Medo <---violência física	1.058	.474	.026
Medo <---agressão psicológica	.419	.100	.000
Medo <---violência vicariante	.360	.279	.198

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

De forma a garantir maior parcimônia do modelo de regressão foi excluída a violência vicariante no trabalho por se tratar de uma variável preditora sem contributo significativo. O teste global do modelo final (cf. Figura 10) permitiu-nos inferir que a violência física no trabalho e a agressão psicológica contribuem em 31% para a explicação da variação do medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

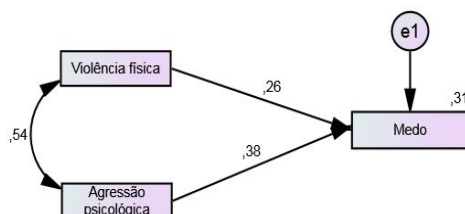


Figura 10 - Agressão no trabalho: coeficientes estandardizados para o modelo de regressão linear múltipla univariada final

Os métodos estatísticos utilizados para a avaliação do modelo do estudo (cf. Figura 2) foram a análise de mediação e moderação, tendo por base a abordagem de Hayes (2013) e recorrendo ao PROCESS. Dividimos a nossa análise em duas etapas: modelos de mediação simples (**H3**) e modelos de mediação moderada (**H4**).

Testes de mediação simples

Partimos das hipóteses que a violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho e a violência vicariante no trabalho (variáveis independentes – X) transmitem os seus efeitos no bem-estar físico e no bem-estar psicológico (variáveis dependentes – Y) através do medo de futuros eventos de violência física no trabalho (variável mediadora – M) – Hipótese 3. Os modelos disponíveis no PROCESS só admitem uma variável independente e uma dependente². Assim, realizámos seis testes do mesmo modelo de mediação simples cujos diagramas, concetual e estatístico, se reproduzem na Figura 11, evitando também a possibilidade de múltiplas variáveis independentes fortemente correlacionadas entre si anularem cada um dos outros efeitos do modelo de mediação (Hayes, 2013).

Modelo 4
(PROCESS v.2.10)

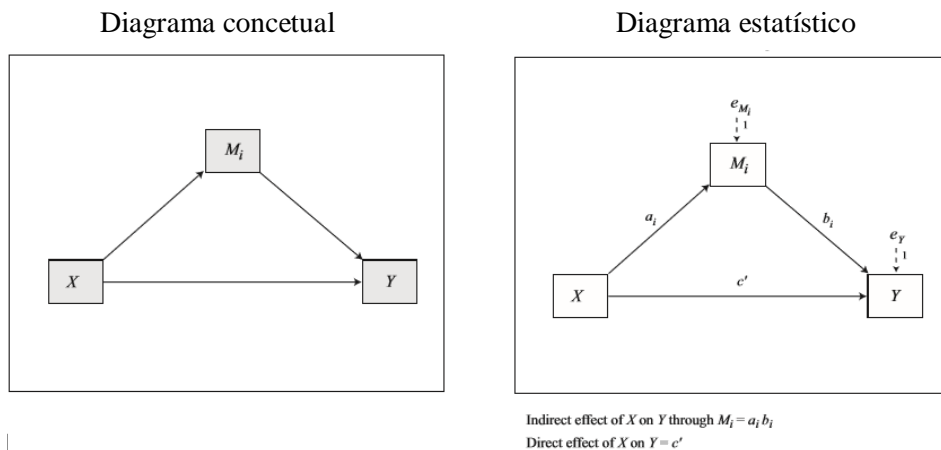


Figura 11 - Modelo de mediação simples: diagrama concetual e estatístico
Fonte: Hayes, 2013

² Ainda que a análise para um conjunto de variáveis independentes seja uma das limitações do PROCESS, é possível fazê-la seguindo os procedimentos descritos por Hayes (Hayes, 2013; ver também Hayes & Preacher, 2014).

Tal como implementado no PROCESS, todos os modelos de mediação foram baseados na matriz de covariâncias, os coeficientes de regressão foram estimados com recurso à análise de regressão *OLS* (*ordinary least squares*) e os efeitos total, direto e indireto são apresentados na sua forma não estandardizada. Os modelos finais são modelos saturados (cf. graus de liberdade – Tabela 50), por isso o ajuste é perfeito (Hanssen, Vancleef, Vlaeyen, Hayes, Schouten, & Peters, 2014). Os efeitos diretos (e indiretos) decorrentes das estimativas dos componentes que os constituem (cf. Figuras 12, 13 e 14 e Tabela 50) descrevem associações encontradas entre as variáveis mas nada nos dizem relativamente à inferência dos dados. Para a inferência dos efeitos total e direto foi selecionado o método padronizado utilizado para inferência de qualquer coeficiente de regressão num modelo de regressão, ou seja, testar a hipótese nula relativamente à hipótese alternativa. Na inferência dos efeitos indiretos foram analisados os intervalos de confiança *bias-corrected bootstrap* (ICBoot) a 95% para 10 000 observações/reamostragens.

Violência física no trabalho

Inferência sobre o **efeito total** da violência física

Os resultados dos testes de hipótese mostraram que o efeito total da violência física no trabalho sobre o bem-estar físico é de $c = 1.0657$ e significativo $t(129) = 3.48$, $p = .000$. Já o efeito total da violência física no trabalho sobre o bem-estar psicológico é de $.1901$ e não significativo $t(129) = 1.18$, $p = .237$, logo a hipótese nula não pode ser rejeitada (cf. Tabela 50).

Inferência sobre o **efeito direto** da violência física

O teste mostrou que o efeito direto da violência física no trabalho sobre o bem-estar físico é positivo mas não significativo ($c' = .6559$, $t(128) = 1.94$, $p = .054$). Para o bem-estar psicológico, o teste revelou um efeito negativo e não significativo ($-.0377$, $t(128) = 1.94$, $p = .831$). Os testes de significância indicam que a relação deixa de ser significativa na presença do medo, deduzindo-se da relevância desta variável no processo (cf. Tabela 50).

Inferência sobre o **efeito indireto** da violência física

Os resultados apresentados na Tabela 51 vão ao encontro das hipóteses de investigação postuladas (**H3a** e **H3b**), o efeito de mediação é positivo e estatisticamente diferente de zero, ou seja, as relações entre violência física no trabalho e bem-estar físico

(95% ICBoot: {.1325 a .7517 com 10 000 reamostragens}) e entre violência física no trabalho e bem-estar psicológico (95% ICBoot: {.0652 a .4236 com 10 000 reamostragens}) são mediadas pelo medo de futuros eventos de violência física no trabalho. Aqueles que experienciam violência física no trabalho, experienciam pior bem-estar físico em .4099 unidades mais do que aqueles que não a experienciam como resultado do efeito do medo de futuros eventos de violência física no trabalho o qual por sua vez influenciou esse bem-estar físico. Os que experienciam violência física no trabalho, experienciam pior bem-estar psicológico em .2279 unidades mais do que aqueles que não a experienciam como resultado do efeito do medo de futuros eventos de violência física no trabalho o qual por sua vez influenciou esse bem-estar psicológico.

Para além da informação relativa aos efeitos do modelo, verificámos que os testes globais dos modelos de regressão são todos significativos (cf. Tabela 50), ou seja, a violência física no trabalho tem um contributo significativo (i) para o medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($F(1,129) = 34.81; p = .000$), explicando 21%; (ii) para o bem-estar físico ($F(2,128) = 9.81; p = .000$), com 13% e (iii) para o bem-estar psicológico ($F(2,128) = 4.67; p = .010$), com uma variância explicada de 7%.

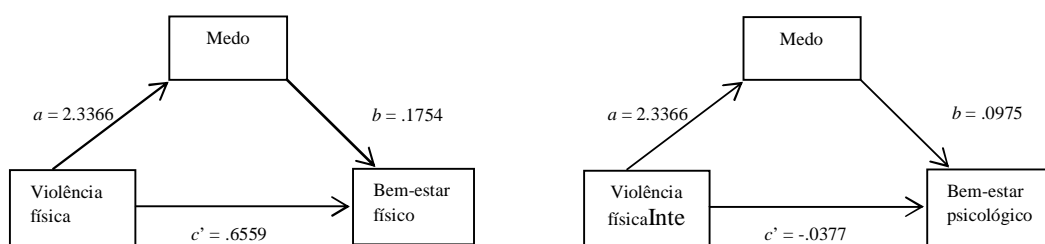


Figura 12 - Violência física no trabalho: coeficientes de regressão não estandardizados dos modelos de mediação

Agressão psicológica no trabalho

Inferência sobre o **efeito total** da agressão psicológica

Os resultados evidenciaram que o efeito total da agressão psicológica no trabalho sobre o bem-estar físico é de $c = .3455$ e significativo $t(129) = 5.22, p = .000$ e o efeito total da agressão psicológica no trabalho sobre o bem-estar psicológico é de $.1138$ e também significativo $t(129) = 3.22, p = .001$. Ambas as estimativas são positivas o que quer dizer que pessoas que experienciam agressão psicológica no trabalho reportam pior bem-estar físico e pior bem-estar psicológico (cf. Tabela 50).

Inferência sobre o **efeito direto** da agressão psicológica

Os testes mostraram que o efeito direto da agressão psicológica no trabalho sobre o bem-estar físico é positivo e significativo $c' = .2804, t(128) = 3.65, p = .000$; Já o efeito direto da agressão psicológica no trabalho sobre o bem-estar psicológico ainda que positivo ($.0788$), não é significativo $t(128) = 1.92, p = .056$ (cf. Tabela 50).

Inferência sobre o **efeito indireto** da agressão psicológica

O efeito de mediação é positivo (cf. Tabela 51), ou seja, é estimado que os que experienciam mais agressão psicológica no trabalho, experienciem pior bem-estar físico e pior bem-estar psicológico. No entanto, os resultados inferenciais não corroboram as hipóteses de investigação postuladas (**H3c** e **H3d**) já que as relações entre agressão psicológica no trabalho e bem-estar físico (95% ICBoot: $\{-.0081$ a $.1529$ com 10 000 reamostragens}) e entre agressão psicológica e bem-estar psicológico (95% ICBoot: $\{-.0079$ a $.0829$ com 10 000 reamostragens}) não são mediadas pelo medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

Os testes globais das regressões são todos significativos (cf. Tabela 50), ou seja, a agressão psicológica no trabalho tem um contributo significativo (i) para o medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($F(1,129) = 46.97; p = .000$), explicando 27%; (ii) para o bem-estar físico ($F(2,128) = 15.17; p = .000$), com 19%; (iii) para o bem-estar psicológico ($F(2,128) = 6.64; p = .001$), com uma variância explicada de 9%.

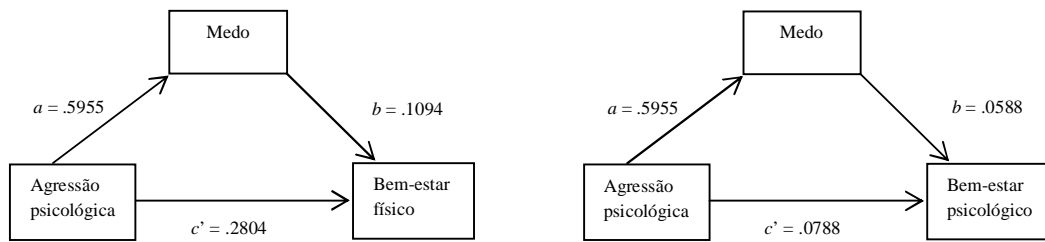


Figura 13 - Agressão psicológica no trabalho: coeficientes de regressão não estandardizados dos modelos de mediação

Violência vicariante no trabalho

Vimos anteriormente que a violência vicariante não é preditora de medo de futuros eventos de violência física no trabalho (cf. Tabela 49). Quisemos agora perceber se a violência vicariante influencia o bem-estar físico e o bem-estar psicológico através do medo (**H3e** e **H3f**).

Inferência sobre o **efeito total** da violência vicariante

Os resultados vieram mostrar que o efeito total da violência vicariante no trabalho sobre o bem-estar físico é de $c = .6402$ e significativo $t(129) = 3.19, p = .001$ e o efeito total da violência vicariante no trabalho sobre o bem-estar psicológico é de $.2260$ e também significativo $t(129) = 2.19, p = .029$, rejeitando-se a hipótese nula (cf. Tabela 50).

Inferência sobre o **efeito direto** da violência vicariante

Os testes (cf. Tabela 50) mostraram que o efeito direto da violência vicariante no trabalho é significativo para o bem-estar físico ($c' = .4203, t(128) = 2.02, p = .044$) e não significativo para o bem-estar psicológico ($.1337, t(128) = 1.24, p = .217$).

Inferência sobre o **efeito indireto** da violência vicariante

Os intervalos de confiança *bootstrap bias-corrected* a 95%, apresentados na Tabela 51, mostram que o efeito de mediação é positivo e estatisticamente diferente de zero, corroborando as hipóteses **H3e** e **H3f**. A relação entre violência vicariante no trabalho e bem-estar físico (ICBoot = $.0750$ a $.4492$) e a relação entre violência vicariante e bem-estar psicológico (ICBoot = $.0217$ a $.1934$) são mediadas pelo medo de futuros eventos de violência física no trabalho. Aqueles que experienciam violência vicariante no trabalho, experienciam pior bem-estar físico em $.2200$ unidades e pior bem-estar psicológico em $.0923$

unidades mais do que aqueles que não a experienciam como resultado do efeito do medo de futuros eventos de violência física no trabalho o qual por sua vez influenciou esse bem-estar físico e psicológico.

Verificámos que os testes globais dos modelos de regressão são todos significativos (cf. Tabela 50), ou seja, a violência vicariante no trabalho tem um contributo significativo (i) para o medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($F(1,129) = 18.17; p = .000$), explicando 12%; (ii) para o bem-estar físico ($F(2,128) = 10.00; p = .000$), com 14% e (iii) para o bem-estar psicológico ($F(2,128) = 5.48; p = .005$), com uma variância explicada de 8%.

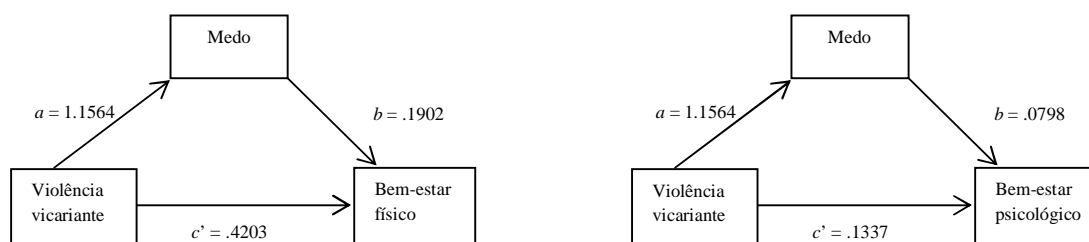


Figura 14 - Violência vicariante no trabalho: coeficientes de regressão não estandardizados dos modelos de mediação.

Tabela 50 - Modelos de mediação: coeficientes de regressão não estandardizados (erros padrão entre parênteses)

Variáveis preditoras	Variáveis critério		
	Medo (M)	Bem-estar físico (Y)	Bem-estar psicológico (Y)
Violência física (X)	2.3366*** (.3960)	.6559 (.3372)	-.0377 (.1761)
Medo		.1754** (.0665)	.0975** (.0348)
	R ² = .2125 F(1,129)= 34.81; p = .000	R ² = .1330 F(2,128)= 9.81; p = .000	R ² = .0681 F(2,128)= 4.67; p = .010
Agressão psicológica (X)	.5955*** (.0869)	.2804*** (.0767)	.0788 (.0409)
Medo		.1904 (.0666)	.0588 (.0355)
	R ² = .2669 F(1,129)= 46.97; p = .000	R ² = .1917 F(2,128)= 15.17; p = .000	R ² = .0941 F(2,128)= 6.64; p = .001
Violência vicariante (X)	1.1564*** (.2713)	.4203* (.2073)	.1337 (.1078)
Medo		.1902** (.0630)	.0798* (.0327)
	R ² = .1235 F(1,129)= 18.17; p = .000	R ² = .1352 F(2,128)= 10.00; p = .000	R ² = .0789 F(2,128)= 5.48; p = .005

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabela 51 - Efeitos indiretos não estandardizados da violência física no trabalho, da agressão psicológica no trabalho e da violência vicariante no trabalho no bem-estar físico e no bem-estar psicológico

	Estimativa	Intervalo de confiança <i>bootstrap bias-corrected</i> a 95 % para 10 000 reamostragens
<i>Efeitos da violência física no</i>		
bem-estar físico através medo	.4099	.1325 a .7517
bem-estar psicológico através medo	.2279	.0652 a .4236
<i>Efeitos da agressão psicológica no</i>		
bem-estar físico através medo	.0651	-.0081 a .1529
bem-estar psicológico através medo	.0350	-.0079 a .0829
<i>Efeitos da violência vicariante no</i>		
bem-estar físico através medo	.2200	.0750 a .4492
bem-estar psicológico através medo	.0923	.0217 a .1934

Testes de mediação moderada

Realizados os testes de mediação simples, quisemos compreender o comportamento desse processo com a intervenção de uma variável com efeito moderador nesse mecanismo. Ou seja, se a autonomia no trabalho / satisfação no trabalho sobre a violência física / agressão psicológica / violência vicariante no trabalho moderará a relação indireta da violência física / agressão psicológica / violência vicariante no trabalho no bem-estar físico / bem-estar psicológico através do medo (Hipótese 4).

Mais uma vez recorreremos à macro para SPSS criada por Hayes (2013) que permite testar de forma automática os efeitos de mediação e moderação de forma combinada. Na Figura 15 encontra-se representado o modelo testado na sua forma conceitual e estatística. Neste processo só um dos caminhos da mediação está condicionado pela variável moderadora. As variáveis independentes e moderadoras foram previamente centradas³ eliminando a multicolinearidade resultante do produto das interações. O método usado para estimar os erros padrão foi o *HC3 estimator (heteroskedasticity-consistent standard error - HCSE)* de forma a reduzir os efeitos da heteroscedasticidade na inferência (ver Hayes, 2013; Hayes & Cai, 2007). Tal como implementado no PROCESS, o cálculo dos efeitos indiretos condicionados foi feito fixando os coeficientes de regressão resultantes da interação a um valor do moderador, especificamente, nos percentis 10.º, 25.º, 50.º, 75.º e 90.º (técnica *pick-a-point*). O PROCESS, para além dos coeficientes de regressão, calcula testes de significância para inferência dos efeitos diretos, intervalos de confiança *bootstrap* para inferência dos efeitos indiretos condicionados e gera um parâmetro que Hayes (2015a) designou de *índice de mediação moderada*. O índice de mediação moderada quantifica a relação entre o moderador e o efeito indireto de X (e.g., violência física) em Y (e.g., bem-estar físico) através da variável mediadora (medo). O método selecionado para os intervalos de confiança *bootstrap* foi o *bias-corrected* para 10 000 reamostragens / reposições, a 95%. Os valores apresentados são valores não estandardizados.

³ Ainda que tenhamos centrado as variáveis X e W (cf. Figura 15), uma opção disponível no PROCESS que faz o cálculo dos produtos automaticamente, atualmente é refutada a necessidade de tal procedimento (Hayes, 2012). Quando o foco de análise está no cálculo e interpretação dos efeitos diretos e indiretos condicionados não faz qualquer diferença centrar ou não as variáveis porque os efeitos diretos e indiretos condicionados são os mesmos (Hayes, 2013).

Tabela 52 - Modelos de mediação moderada: coeficientes de regressão *OLS* não estandardizados (erros padrão entre parênteses). Moderador – autonomia no trabalho

	Medo (M)	Bem-estar físico (Y)	Bem-estar psicológico (Y)
Violência física (X)	a_1 2.3199***(.3824)	c' .6559 (.4576)	c' -.0377 (.1822)
Medo (M)		b_1 .1754** (.0627)	b_1 .0975**(.0355)
Autonomia (W)	$a_{2\dots}$.1750 (.0929)		
XW	a_3 .0444 (.0646)		
	$R^2 = .2397$ $F(3,127) = 14.10; p = .000$	$R^2 = .1330$ $F(2,128) = 7.47; p = .000$	$R^2 = .0681$ $F(2,128) = 4.52; p = .012$
Agressão psicológica (X)	a_1 .5713***(.0800)	c' .2804 **(.0870)	c' .0788 (.0466)
Medo (M)		b_1 .1094 (.0667)	b_1 .0588 (.0392)
Autonomia (W)	$a_{2\dots}$ -.1566 (.0881)		
XW	a_3 -.0038 (.0109)		
	$R^2 = .2842$ $F(3,127) = 20.15; p = .000$	$R^2 = .1917$ $F(2,128) = 12.27; p = .000$	$R^2 = .0941$ $F(2,128) = 6.65; p = .001$
Violência vicariante (X)	a_1 1.1366***(.2809)	c' .4203* (.1945)	c' .1337 (.1107)
Medo (M)		b_1 .1902** (.0659)	b_1 .0798*(.0324)
Autonomia (W)	$a_{2\dots}$ -.2103* (.0975)		
XW	a_3 .0425 (.0445)		
	$R^2 = .1650$ $F(3,127) = 7.50; p = .000$	$R^2 = .1352$ $F(2,128) = 9.65; p = .000$	$R^2 = .0789$ $F(2,128) = 5.06; p = .007$

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Tabela 53 - Modelos de mediação moderada: coeficientes de regressão *OLS* não estandardizados (erros padrão entre parênteses). Moderador – satisfação no trabalho

	Medo (M)	Bem-estar físico (Y)	Bem-estar psicológico (Y)
Violência física (X)	a_1 2.2359***(.3456)	c' .6559 (.4576)	c' -.0377 (.1822)
Medo (M)		b_1 .1754** (.0627)	b_1 .0975** (.0355)
Satisfação (W)	$a_{2\dots}$ -.1011** (.0302)		
XW	a_3 -.0120 (.0189)		
	$R^2 = .2755$ $F(3,127) = 18.53; p = .000$	$R^2 = .1330$ $F(2,128) = 9.81; p = .000$	$R^2 = .0681$ $F(2,128) = 4.67; p = .010$
Agressão psicológica (X)	a_1 5.622*** (.0854)	c' .2804 ** (.0870)	c' .0788 (.0466)
Medo (M)		b_1 .1094 (.0667)	b_1 .0588 (.0392)
Satisfação (W)	$a_{2\dots}$ -.0739* (.0309)		
XW	a_3 -.0023 (.0038)		
	$R^2 = .3056$ $F(3,127) = 19.62; p = .000$	$R^2 = .1917$ $F(2,128) = 12.27; p = .000$	$R^2 = .0941$ $F(2,128) = 6.65; p = .001$
Violência vicariante (X)	a_1 1.1032** (.3297)	c' .4203* (.1945)	c' .1337 (.1107)
Medo (M)		b_1 .1902** (.0659)	b_1 .0798* (.0324)
Satisfação (W)	$a_{2\dots}$ -.0984* (.0391)		
XW	a_3 -.0015 (.0203)		
	$R^2 = .1859$ $F(3,127) = 8.06; p = .000$	$R^2 = .1352$ $F(2,128) = 9.65; p = .000$	$R^2 = .0789$ $F(2,128) = 5.06; p = .007$

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Para o teste de hipóteses de mediação moderada, a abordagem de Hayes (2015a) passa pela quantificação da associação entre o efeito indireto e o moderador e respetivo teste inferencial. Para este investigador, a mediação é moderada se o teste da quantificação direta da associação linear entre o efeito indireto de X em Y através de M e o putativo moderador desse efeito, parâmetro designado por *índice da mediação moderada*, for diferente de zero (Hayes, 2015a). Como dissemos anteriormente, o PROCESS gera automaticamente este parâmetro a partir dos dados amostrais, logo subordinado às variações da sua distribuição, e gera também o respetivo teste para inferência. Se o intervalo de confiança não incluir zero, podemos inferir que a relação entre o efeito indireto e o moderador não é zero, logo há mediação moderada (Hayes, 2015a).

Da análise dos resultados dos índices apresentados na Tabela 54 evidencia-se que não podemos excluir da não relação dos moderadores com o efeito indireto. Efetivamente, da

análise dos intervalos de confiança *bootstrap bias-corrected* a 95% para 10 000 reamostragens, verificamos que o efeito da violência física no trabalho no bem estar-físico ou no bem-estar psicológico através do medo é independente da autonomia e da satisfação no trabalho já que nesse intervalo se inclui zero [e.g., .0078 (.0104 *DP*), *ICBoot* = -.0112 a .0306]. O mesmo acontece para a agressão psicológica no trabalho e violência vicariante no trabalho.

Tabela 54 - Modelos de mediação moderada: índice de mediação moderada

	Índice de mediação moderada			
	Parâmetro	<i>DP</i>	Intervalo de confiança <i>bootstrap bias-corrected</i> a 95 % para 10 000 reamostragens	
Efeito da autonomia no trabalho em				
Violência física → medo → bem-estar físico	.0078	.0104	-.0112	a .0306
Violência física → medo → bem-estar psicológico	.0043	.0059	-.0066	a .0179
Agressão psicológica → medo → bem-estar físico	-.0004	.0014	-.0044	a .0015
Agressão psicológica → medo → bem-estar psicológico	-.0002	.0007	-.0024	a .0009
Violência vicariante → medo → bem-estar físico	.0081	.0090	-.0055	a .0315
Violência vicariante → medo → bem-estar psicológico	.0034	.0037	-.0020	a .0135
Efeito da satisfação no trabalho em				
Violência física → medo → bem-estar físico	-.0021	.0035	-.0106	a .0041
Violência física → medo → bem-estar psicológico	-.0012	.0020	-.0060	a .0022
Agressão psicológica → medo → bem-estar físico	-.0002	.0005	-.0018	a .0004
Agressão psicológica → medo → bem-estar psicológico	-.0001	.0003	-.0010	a .0002
Violência vicariante → medo → bem-estar físico	-.0003	.0036	-.0074	a .0071
Violência vicariante → medo → bem-estar psicológico	-.0001	.0015	-.0034	a .0027

Valores não estandardizados

4 – Discussão

Propusemo-nos investigar a experiência da agressão no trabalho, avaliar o modelo de análise dos seus efeitos nos indivíduos e componentes organizacionais com potencial para moderar esse impacto. Para tal, ancorados nos estudos empíricos e não empíricos, criámos um modelo de análise (cf. Figura 2) que orientou a investigação. Considerámos os efeitos (i) da experiência da violência física no trabalho, da agressão psicológica no trabalho e da violência vicariante no trabalho, (ii) no bem-estar psicológico e no bem-estar físico dos indivíduos (iii) através do medo de futuros eventos de violência física no trabalho, e (iv) a autonomia no trabalho e satisfação no trabalho como variáveis moderadoras desses resultados.

Para tal recorreremos a uma amostra não probabilística, por conveniência, composta por 131 inspetores do trabalho portugueses (32% do género masculino e 68% do género feminino), com idades compreendidas entre 29 e 65 anos ($M = 41.89$; $DP = 7.49$), casados ou em união de facto (72%), com curso superior (94%) e um tempo de serviço na atividade da inspeção do trabalho de cinco anos ou inferior (25%), entre seis e 19 anos (40%) e 20 anos de tempo de serviço ou mais (14%), confronte Tabelas 1 e 2.

Propriedades psicométricas e análise fatorial confirmatória das escalas

Recorremos a oito escalas. As escalas *Violência Física no Trabalho*, *Agressão Psicológica no Trabalho*, *Violência Vicariante no Trabalho*, *Medo de Futuros Eventos de Violência Física no Trabalho*, *Autonomia no Trabalho* e *Bem-estar Físico* foram adaptadas para português.

De acordo com os critérios anteriormente estabelecidos, os resultados encontrados na análise das medidas evidenciaram que: relativamente à distribuição dos itens, com a exceção para *Autonomia no Trabalho* e *Satisfação no Trabalho*, os itens estão bem centrados; os coeficientes alfa de Cronbach variam entre razoáveis (*Violência Física no Trabalho* - .68), médios (*Violência Vicariante no Trabalho* - .73), bons (*Autonomia no Trabalho* .83, *Satisfação no Trabalho* .89, *Bem-estar Físico* .83 e *Bem-estar Psicológico* .84) e muito bons (*Agressão Psicológica no Trabalho* .93 e *Medo de Futuros Eventos de Violência Física no Trabalho* .96) e aproximam-se dos documentados em, por exemplo, Dupré, Dawe & Barling,

2014; Goldberg *et al.*, 1997; Mueller & Tschan, 2011; Rogers & Kelloway, 1997; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006; Spector & Fox, 2003. Excetuando os valores encontrados para a *Violência Física no Trabalho*, *Autonomia no Trabalho* e *Satisfação no Trabalho*, todas as outras apresentaram valores de assimetria e achatamento normais.

Ainda que as estruturas das escalas estivessem já estabelecidas empírica e teoricamente noutros estudos, a análise fatorial confirmatória permitiu-nos examinar as propriedades psicométricas das escalas numa amostra portuguesa e noutro grupo profissional (caso da escala *Bem-estar Psicológico*). Com a exceção da *Satisfação no Trabalho*, todas as outras medidas foram objeto de reespecificação e reestimação dos seus modelos iniciais.

A escala *Satisfação no Trabalho* registou índices globais de ajustamento inadequados, índices de modificação bastante latos e parâmetros a oscilarem entre .08 e .72 (*condições de trabalho*) ou entre .18 e .72 (*salário*), condicionando a interpretabilidade dos mesmos (Brown, 2015), provavelmente, pelo tamanho da amostra e pelo número de itens que constituem a escala. Assim, sugere-se o seu estudo numa amostra mais alargada com resultados que permitam a viabilização e interpretação das estimativas dos parâmetros.

O modelo final da **agressão no trabalho** (cf. Figura 3) evidenciou um índice sofrível para o GFI. Quer a *Violência Física no Trabalho*, quer a *Violência Vicariante no Trabalho* registaram coeficientes de regressão (ainda que significativos), de fiabilidade individual e de fiabilidade compósita inferiores aos valores de referência. A *Agressão Psicológica no Trabalho* e o *Medo de Futuros Eventos de Violência Física no Trabalho* registaram bons coeficientes de regressão e significativos, de fiabilidade individual, de fiabilidade compósita e variância extraída média.

A informação do modelo da agressão no trabalho faculta a evidência da sua natureza multidimensional, alinhada com a estrutura encontrada em Dionisi, Barling & Dupré (2012) e Schat & Kelloway (2003), dando sustento a uma conceção multidimensional da agressão no trabalho e sugerindo a aceitabilidade da primeira hipótese do nosso estudo (**H1**). O modelo da análise fatorial confirmatória de segunda ordem (cf. Figura 4) veio corroborar esta aceção, ou seja, embora empiricamente relacionadas as quatro dimensões correspondem a diferentes construtos, com a violência física no trabalho a explicar 90% da variância da agressão no

trabalho, seguida da violência vicariante no trabalho com 56%, da agressão psicológica no trabalho com 50% e do medo de futuros eventos de violência física no trabalho com 35%.

Já a escala *Bem-estar Psicológico* (cf. Figura 5) ainda que com parâmetros significativos, apresentou um indicador com coeficientes de regressão e fiabilidade individual inferior aos valores de referência. O modelo revelou-se condicionado pelos valores de GFI. Contudo, apresentou uma boa fiabilidade compósita sustentando a adequabilidade da medida na população portuguesa.

Quanto à medida *Bem-estar Físico* (cf. Figura 6), ainda que tenhamos coeficientes de regressão e de fiabilidade individual inferiores aos valores de referência, todos eles apresentavam significância estatística apresentando um modelo final ajustado de adequada fiabilidade compósita, com potenciais propriedades para sua utilização em amostras portuguesas.

No caso da *Autonomia no Trabalho*, o modelo final em dois fatores (cf. Figura 7) revelou uma boa fiabilidade individual dos indicadores, coeficientes com significância estatística, um modelo ajustado, adequada fiabilidade compósita e adequada variância extraída média. Uma vez que a estrutura encontrada se afasta da medida unidimensional da versão original e das orientações de Anderson & Gerbing (1988), sugere-se a sua avaliação em estudos futuros para verificação da sua adequabilidade, pois, ainda que empiricamente suportada, a medida final não foi acompanhada por desenvolvimentos teóricos (LeBlanc & Kelloway, 2002).

Os resultados das análises fatoriais confirmatórias devem ser interpretados considerando as limitações do nosso estudo. Uma dessas limitações prende-se com o tamanho reduzido da amostra. Segundo Hu & Bentler (1998), ao considerarmos o algoritmo da máxima verosimilhança (*Maximum Likelihood Estimation* - MLE) para estimação dos parâmetros, o GFI torna-se sensível ao tamanho da amostra.

Rematamos esta parte da discussão, partilhando as seguintes considerações de Anderson & Gerbing (1988): primeiro, os modelos nunca são confirmados pelos dados

amostrais quando muito podem não ser refutados; ainda que um dado modelo seja ajustado, outros modelos poderão existir que também sejam aceitáveis; segundo, a ordem temporal não é um indicador infalível nas relações postuladas entre os indicadores e os construtos; terceiro, a atribuição de um nome a algo não significa necessariamente que o tenhamos entendido dado existir um vazio entre um indicador e o seu construto.

Estatísticas descritivas e intercorrelação entre as variáveis

Antes de passarmos à análise dos dados estatísticos importa considerar alguns aspetos relevantes do estudo e já explorados na metodologia: a nossa análise assenta na definição de agressão no trabalho preconizada por Schat & Kelloway (2005); toma a perspetiva do trabalhador, do setor público, que experienciou comportamentos de violência física no trabalho e agressão psicológica no trabalho, de forma direta e/ou indireta; define como fonte de agressão no trabalho o público e delimita os acontecimentos experienciados a um período temporal de 12 meses.

Agressão no trabalho

Relativamente às estatísticas da agressão no trabalho (cf. Tabela 15), os nossos resultados indicam que, em termos médios, a experiência direta de atos de agressão psicológica no trabalho ($M = 10.73 \pm 7.80 DP$) é mais frequente que a experiência direta de comportamentos de violência física no trabalho ($M = 1.00 \pm 1.77 DP$). Já o índice médio de participantes que diz ter experienciado violência vicariante no trabalho, porque, por exemplo, viram ou ouviram falar de um colega ter experienciado comportamentos agressivos e violentos, é de $M = 2.77$, com um desvio padrão de 7.80. No entanto, é no medo de futuros eventos de violência física no trabalho que se registou o valor médio mais elevado ($M = 23.67 \pm 9.00 DP$).

Estes resultados vão ao encontro do preconizado no quadro teórico proposto por Barling (1996) e das investigações subsequentes, maiores índices de experiência de agressão psicológica no trabalho e um elevado índice de experiência de medo de futuros eventos de violência física no trabalho (e.g., Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Dupré & Barling, 2006;

Dupré, Inness, Connelly, Barling & Hopton, 2006; Dupré, Dawe & Barling, 2014; LeBlanc & Kelloway, 2002; Muller & Tschan, 2011; Rogers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2000, 2005). Noutros contextos que não o laboral, a tendência é semelhante, mais índices médios para a agressão psicológica do que para a violência física (e.g., LeBlanc, Barling & Turner, 2014).

Para o cálculo da relação entre as quatro dimensões da agressão no trabalho e as características demográficas e profissionais dos inquiridos efetuámos o teste *t* para diferença de médias entre os dois géneros, a ANOVA para análise de variância dos grupos etários e o teste Kruskal-Wallis para diferença entre os grupos com mais ou menos tempo de serviço (cf. Tabelas 16, 17 e 18). Os índices médios observados sugerem que a experiência de violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho, violência vicariante no trabalho e medo de futuros eventos de violência física no trabalho é independente do género (e.g., $t(129) = .11$, $p = .910$). O mesmo já não acontece para a idade e tempo de serviço. Os mais novos e com menos tempo de serviço experienciam mais agressão psicológica no trabalho ($F(3,127) = 3.62$, $p = .015$) e mais medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($\chi^2(2, N = 131) = 7.88$, $p = .019$) do que os mais velhos e com mais tempo de serviço.

Com o intuito de determinarmos os comportamentos tidos como mais experienciados associados à agressão no trabalho, foram calculados os valores percentuais para cada item das escalas, recorrendo ao teste binomial para determinarmos a inferência estatística (cf. Tabelas 19, 20, 21 e 22). As evidências revelaram que são os comportamentos associados à agressão psicológica no trabalho os mais experienciados. Nesta dimensão, para além dos comportamentos relacionados com a execução do trabalho (e.g., julgar ou criticar injustamente o trabalho), 69% dos participantes reportou ter sido tratado de forma rude pelo público e 66% diz ter sido alvo de comentários mal-educados.

Quisemos também perceber os percentuais totais dos que experienciaram agressão no trabalho na relação com o género, idade e tempo de serviço, recorrendo à análise dos residuais para inferência estatística da sua distribuição entre os grupos (cf. Tabelas 23, 24 e 25). Assim, e no que respeita aos percentuais para a totalidade da amostra, os valores encontrados indicam que 90% dos inquiridos experienciou agressão psicológica no trabalho, seguidos da violência vicariante no trabalho (76%) e do medo de futuros eventos de violência física no trabalho (50%), com significância estatística na relação entre agressão psicológica e tempo de serviço para o grupo dos mais novos. Já no que respeita à experiência de violência física no trabalho,

esta foi reportada por 40% da amostra com significâncias estatísticas para o grupo dos participantes mais novos e com menos tempo de serviço.

No que a estes resultados diz respeito, para nós, mais do que uma discussão comparativa dos mesmos [porque os estudos variam, por exemplo, em função do tipo de comportamentos analisados, do espaço temporal coberto pelo questionário, da natureza da atividade profissional (Schat & Kelloway, 2005)], importará firmar o que está dentro deles:

(i) Os comportamentos de violência física, ou a sua ameaça, ocorrem em menor frequência, mas aí estão representados os comportamentos mais severos de agressão no trabalho (e.g., bater, pontapear, agarrar, empurrar), pelo que qualquer percentagem aí registada deverá merecer toda a nossa preocupação e atenção (e.g., 18% dos participantes reportou ter experienciado a ameaça, pelo público, de comportamentos de violência física – bater, cuspir, atirar objetos). Tal como vimos anteriormente, para Barling (1996), por exemplo, as consequências da experiência destes comportamentos são tanto mais nefastas para o indivíduo e organizações, quanto maior for a severidade dos comportamentos experienciados, de forma direta ou vicariante.

(ii) Os comportamentos de agressão psicológica apesar de serem a forma mais comum de agressão no trabalho (e.g., Schat & Frone, 2011), tendem a receber menos atenção por parte das organizações e dos média, ainda que as evidências nos mostrem os seus efeitos nocivos e o seu potencial para despoletar atos de agressão mais graves (e.g., Barling, 1996; Schat & Frone, 2011). Por isso, e tal como Schat e Kelloway (2005) e Schat e Frone (2011), entendemos que esta é uma importante dimensão no estudo desse construto mais geral que é a agressão no trabalho e uma questão preocupante no âmbito da saúde ocupacional.

(iii) Para além disso, será difícil fazermos a distinção *strito sensu* entre a experiência de violência física no trabalho e a experiência de agressão psicológica no trabalho já que, geralmente quem experiencia violência física terá também experienciado agressão psicológica (Schat & Frone, 2011).

(iv) É significativa a percentagem de participantes que reportou ter experienciado de forma indireta atos de agressão no trabalho (e.g., 21% dos participantes reportou ter visto um colega de trabalho e/ou superior experienciar acontecimentos violentos), pelo que qualquer análise da agressão no trabalho deverá considerar quer a *vítima primária*, quer a *vítima secundária* (Barling, 1996), já que quer a experiência direta, quer a experiência indireta de acontecimentos de agressão no trabalho tem efeitos nefastos ao nível do bem-estar individual

e do “bem-estar” organizacional (e.g., Dupré, Dawe & Barling, 2014; Reich & Hershcovis, 2015; Schat & Kelloway, 2005).

(v) O medo de futuros eventos de violência física no trabalho reportado por 50% da nossa amostra é uma consequência direta da exposição a comportamentos violentos e agressivos no trabalho, seja essa experiência direta ou vicariante (Barling, 1996).

Bem-estar psicológico e bem-estar físico

O impacto da experiência da violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho e violência vicariante no trabalho nos indivíduos e nas organizações é bastante negativo e está hoje solidamente documentado na literatura (e.g., Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Dupré, Dawe & Barling, 2014; Hershcovis & Barling, 2007; Hershcovis & Barling, 2010a; Kelloway & Day, 2005; Muller & Tschan, 2011; Schat & Frone, 2011; Schat & Kelloway, 2005; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006;). Ainda de acordo com a literatura, esse efeito é um efeito indireto já que, nesse processo, o medo de futuros eventos de violência física aparece como mediador.

Na presente investigação, os efeitos indiretos analisados são de natureza individual: o bem-estar psicológico e o bem-estar físico, entendido este bem-estar não numa perspectiva “clínica” mas como “um processo dinâmico multidimensional” da saúde psicológica, da saúde em geral, que reflita aspetos positivos e negativos do bem-estar individual (Byrne, Barling & Dupré, 2014).

Os elementos estatísticos extraídos dos dados (cf. Tabela 26), sugerem que, em média ($M = 4.64 \pm 3.25$ DP), os participantes assinalaram ter recentemente experienciado mudanças na sua condição, com reflexos no seu estado psicológico (e.g., conseguir concentrar-se no que faz, muito menos do que habitualmente / perder horas de sono devido a preocupações, muito mais do que habitualmente). A análise global dos resultados dos testes estatísticos (cf. Tabelas 27, 28 e 29) sugere ainda que o bem-estar psicológico é independente do género ($t(103.49) = -1.35, p = .180$), idade ($F(3,127) = .02, p = .995$) e tempo de serviço ($\chi^2(2, N = 131) = .63, p = .729$).

Da análise dos índices percentuais (cf. Tabela 30), destaca-se que 57% dos participantes dizem ter recentemente experienciado mudanças no seu bem-estar psicológico, conducentes a pior bem-estar psicológico. As diferenças entre géneros não são significativas ($\chi^2(1, N = 131) = .157, p = .692$). Os mais novos e os com menos tempo de serviço são os que

registam os maiores percentuais relativos a essas mudanças no bem-estar psicológico, com 68% e 64% respectivamente, no entanto, também aqui as diferenças não são estaticamente significativas.

Relativamente ao bem-estar físico, as estatísticas sugerem para a totalidade da amostra que em média ($M = 21.88 \pm 6.45 DP$) os participantes têm tido bem-estar físico (cf. Tabela 31). Na relação com o gênero (cf. Tabela 32), idade (cf. Tabela 33) e tempo de serviço (cf. Tabela 34) as estatísticas descritivas sugerem a existência de significância estatística para o gênero ($t(107.68) = -2.41, p = .018$). Já a idade e o tempo de serviço não se apresentam significativos na sua relação com o bem-estar físico.

Mais de metade da amostra raramente experiencia sintomas somáticos revelando bem-estar físico (72%), com diferenças significativas para o gênero ($\chi^2(1, N = 131) = 4.089, p = .043$), com os homens a registarem melhor bem-estar físico. Os resultados mostraram ainda que o bem-estar físico é independente da idade e do tempo de serviço (cf. Tabela 35).

Autonomia no trabalho e satisfação no trabalho

De acordo com as teorias relacionadas com o *stress*, nem todos os *stressors* afetam os indivíduos de maneira similar e os efeitos indiretos não são inevitáveis. Há recursos organizacionais e individuais (aqui também os estilos de *coping*) que podem moderar a relação entre *stressor* e *stress*, e entre *stress* e *strain*, reduzindo ou exacerbando os seus efeitos negativos (Barling, 1996; Kelloway & Day, 2005). A agressão no trabalho ocorre entre pessoas, e as respostas da *vítima* a comportamentos agressivos são uma pequenina parcela de um todo da relação entre perpetrador e *vítima* (Hershcovis & Barling, 2007). Nesta perspectiva e privilegiando uma aceção holística e positiva da saúde no local de trabalho (Day, Kelloway & Hurrell, 2014; Kelloway & Day, 2005; Turner, Barling & Zacharatos, 2002), foram analisados dois moderadores intra-organizacionais, a saber, a autonomia no trabalho e a satisfação no trabalho. Ambos estão associados a bem-estar individual e são importantes fatores que influenciam a saúde dos trabalhadores (Deci & Ryan, 2008; Faragher, Cass & Cooper, 2005; Kelloway & Day, 2005; Lim, Cortina & Magley, 2008). Os resultados têm, de uma maneira geral, mostrado existir uma associação significativa entre a agressão no trabalho e estas variáveis (e.g., Dionisi, Barling & Dupré, 2012; Fox, Spector & Miles, 2001; Hershcovis, 2011; Schat & Frone, 2011; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006).

Os valores médios encontrados para a autonomia no trabalho global (cf. Tabela 36, 37, 38 e 39) indicam um valor médio de 28.36 (7.09 DP) com os valores de p a sugerirem que a autonomia no trabalho é independente do género ($t(129) = .70, p = .485$), idade $F(3,127) = .98, p = .401$) e tempo de serviço ($\chi^2(2, N = 131) = 1.17, p = .555$).

Os valores percentuais (cf. Tabela 40) revelaram que é elevada a percentagem dos participantes que reportou ter pouco controlo sobre a sua própria atividade (72%), sem diferenças estatísticas significativas para o género, idade e tempo de serviço.

Os valores médios encontrados para a satisfação no trabalho global sugerem que os participantes da nossa amostra se sentem pouco satisfeitos no trabalho ($M = 108.67 \pm 22.97$ DP), exceto nas dimensões *promoção*, *natureza do trabalho* e *comunicação* (cf. Tabela 41 e 42). Na relação entre satisfação no trabalho com o género e idade não há diferenças significativas (cf. Tabela 43 e 44). Mas, no que toca ao tempo de serviço (cf. Tabela 45), encontrámos significâncias estatísticas entre os grupos, sendo o grupo dos que têm 20 anos ou mais de tempo de serviço a registarem maiores índices de satisfação nas dimensões *promoção*, *natureza do trabalho* e *comunicação*. Comparativamente com os índices médios registados para os Estados Unidos da América (cf. Tabela 42), podemos dizer que, para a satisfação no trabalho global, os índices encontrados na nossa amostra são inferiores, sendo essa diferença estatisticamente significativa ($t(129) = -12.96, p = .000$).

Verificámos ainda, pelos resultados expressos na matriz de correlação de Pearson (cf. Tabela 14) que todas as subescalas da satisfação no trabalho têm uma associação positiva e significativa com a satisfação no trabalho global, com coeficientes a oscilarem entre $r = .437, p = .000$ (*condições de trabalho*) e $r = .789, p = .000$ (*recompensa*).

Pela análise dos índices percentuais (cf. Tabelas 46 e 47), cerca de 50% da amostra revelou-se ambivalente com a satisfação no trabalho (global), ou seja nem está satisfeito no trabalho nem não satisfeito no trabalho. Por subescala, os maiores percentuais registaram-se na não satisfação com o salário (89%), promoção (87%) e benefícios (85%). Já para a relação da satisfação no trabalho (global) com o género, idade e tempo de serviço, verificámos que o género masculino mostra ter maiores percentuais de não satisfação no trabalho (52%) e de satisfação no trabalho (7%) que o feminino, porém as diferenças entre os grupos não são significativas. Os mais velhos e com mais tempo de serviço são os que revelaram estar mais satisfeitos no trabalho. No caso da idade esse indicador não é significativo. Mas em relação ao tempo de serviço, encontrámos diferenças significativas no grupo dos com 20 anos ou mais de tempo de serviço.

Coefficientes do produto da correlação de Pearson para as variáveis em estudo

Da análise dos coeficientes da correlação de Pearson (cf. Tabela 48), os dados sugerem que as quatro dimensões da agressão no trabalho estão positiva e significativamente correlacionadas umas com as outras, pelo que, por exemplo, a valores elevados de violência física no trabalho estão associados valores elevados de agressão psicológica no trabalho ($r = .540$, $p = .001$) e vice-versa; ou, numa perspectiva preventiva, diminuindo uma, diminuiu a outra. O quadro teórico analisado mostrou que estas associações encontram-se, hoje, bem documentadas nas investigações relacionadas com a agressão no trabalho (e.g., Chang *et al.*, 2012; LeBlanc & Kelloway, 2002; Mueller & Tschan, 2011; Rogers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2000, 2003; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006).

Os coeficientes de correlação linear de Pearson sugerem ainda que existe uma correlação positiva entre as quatro dimensões da agressão no trabalho e o bem-estar psicológico e o bem-estar físico. Assim, se aumentam os índices de agressão psicológica no trabalho, por exemplo, diminuem os índices de bem-estar psicológico ($r = .273$; $p = .002$). Tal como em anteriores investigações da agressão no trabalho (e.g., LeBlanc & Kelloway, 2002; Rogers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2003), os nossos resultados sugerem existir maior correlação entre agressão no trabalho e bem-estar físico, com valores a oscilarem entre $r = .271$, $p = .002$ (violência vicariante vs bem-estar físico) e $r = .415$, $p = .001$ (agressão psicológica vs bem-estar físico) do que entre agressão no trabalho e bem-estar psicológico, com valores a oscilarem entre $r = .104$, $p = .238$ (violência física vs bem-estar psicológico) e $r = .273$, $p = .002$ (agressão psicológica vs bem-estar psicológico). Na meta-análise realizada por Nixon, Mazzola, Bauer, Krueger e Spector (2011) relativa à relação entre *stressors* no trabalho e sintomas físicos, os autores verificaram que todos os *stressors* (e.g., conflitos interpessoais) estavam significativamente relacionados com sintomas físicos, quer nos estudos transversais, quer nos estudos longitudinais, mostrando alguma evidência da consistência temporal desta relação.

Verificámos ainda que existe uma associação positiva e altamente significativa entre bem-estar psicológico e bem-estar físico ($r = .597$, $p = .001$), também evidenciada noutras investigações (e.g., LeBlanc & Kelloway, 2002; Schat & Kelloway, 2000).

Os coeficientes de correlação registados na Tabela 48 sugerem ainda a existência de uma associação negativa entre agressão no trabalho e autonomia no trabalho e satisfação no

trabalho. Assim, a valores elevados nas dimensões da agressão no trabalho estão associados valores mais baixos de autonomia no trabalho e satisfação no trabalho ou vice versa. No entanto, a magnitude dos coeficientes de correlação são fracos (autonomia no trabalho vs violência vicariante $r = -.104$, $p = .236$) ou mesmo negligenciáveis (violência física no trabalho vs satisfação no trabalho $r = -.058$, $p = .510$). Em Hershcovis e Barling (2010a), por exemplo, também encontramos uma associação significativa entre agressão no trabalho perpetrada por terceiros e satisfação no trabalho.

Existem na literatura evidências substanciais de que características do trabalho como a autonomia estão associadas a aumento da satisfação no trabalho e melhor bem-estar do indivíduo (e.g., Kelloway & Day, 2005). Os nossos resultados também apontam nesse sentido. Encontramos uma correlação positiva e significativa entre autonomia no trabalho e satisfação no trabalho ($r = .226$ $p = .010$) e uma correlação negativa e significativa entre as variáveis moderadoras e bem-estar físico e bem-estar psicológico, com maior expressão para a associação da satisfação no trabalho com o bem-estar psicológico e o bem-estar físico ($r = -.471$, $p = .001$ e $r = -.301$, $p = .001$, respetivamente), explicando 22% da variância do bem-estar psicológico e 9% da variância do bem-estar físico.

Agressão no trabalho: Modelo de regressão linear múltipla

Em linha com a segunda hipótese postulada (**H2a e H2b**), os resultados do modelo de regressão linear múltipla univariada (cf. Figura 9 e Tabela 49) sugerem que a violência física no trabalho e a agressão psicológica no trabalho são preditoras de medo de futuros eventos de violência física no trabalho (respetivamente, $B = 1.058$, $p = .026$ e $B = .419$, $p = .000$.) explicando 31% da sua variância. Não são só os que experienciam violência física no trabalho que temem futuros eventos de violência física mas também os que experienciam agressão psicológica no trabalho (LeBlanc & Kelloway, 2002). Já o mesmo não podemos inferir em relação à violência vicariante no trabalho cujos resultados da amostra se afastam da hipótese postulada (**H2c**), ou seja, a violência vicariante ainda que correlacionada positiva e significativamente com as outras variáveis da agressão no trabalho, ela não é preditora de medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($B = .360$, $p = .198$).

Uma das razões que poderá explicar os resultados talvez esteja associada ao facto dos participantes estarem afetos a diferentes locais de trabalho disseminados pelo Continente e Ilhas e, que, neste caso, poderá minimizar os efeitos diretos da violência vicariante, uma vez que a proximidade física entre os profissionais é menor.

Agressão no trabalho: Modelos de mediação

Barling (1996) propôs um modelo de medição que prediz que a agressão no trabalho tem efeitos diretos e indiretos. Os efeitos diretos são o primeiro impacto da experiência psicológica da agressão no trabalho (medo) e os efeitos indiretos (bem-estar psicológico e bem-estar físico) resultam desses efeitos diretos.

Para avaliarmos o modelo relativo aos efeitos da agressão no trabalho, recorreremos à análise de mediação. Ainda que a mediação seja um processo causal não entendamos aqui o método como um teste formal de causalidade, mas antes um recurso para um conhecimento mais aprofundado do mecanismo (Hayes, 2015; Hayes & Preacher, 2014). Realizámos uma análise de mediação simples, recorrendo ao PROCESS, macro para SPSS criada por Hayes (2013), baseada na análise de trajetórias e estimação dos caminhos através da regressão *OLS* – cf. Figura 11.

Tal como implementado no PROCESS, antes de passarmos para a análise dos efeitos do mecanismo, foram determinados os coeficientes de regressão, de determinação; foi efetuada a avaliação da significância individual dos coeficientes e avaliação da significância dos modelos de regressão. Para inferência dos efeitos direto e total recorreremos ao teste de hipóteses. Para a inferência dos efeitos indiretos, e de acordo com as recentes recomendações para a análise de mediação, não nos baseamos na significância estatística de cada um dos caminhos do modelo (e.g., $X \rightarrow M$) mas antes na quantificação do próprio efeito indireto e respetivo teste de significância estatístico (i.e., análise dos intervalos de confiança *bias-corrected bootstrap* a 95% para 10000 reamostragens) que respeita a não normalidade da distribuição dos dados inerentes a esse efeito indireto (Hayes, 2012).

Apesar de termos feito a análise dos resultados inferenciais relativos aos efeitos totais, as atuais orientações relacionadas com a análise de mediação estão direcionadas para as

evidências dos efeitos diretos e indiretos (Hayes, 2012), e que passamos a sintetizar para cada uma das variáveis independentes:

(i) Os resultados expressos na Figura 12 e Tabela 50 sugerem que os que experienciam violência física no trabalho, experienciam medo de futuros eventos de violência física no trabalho em mais 2.3366 unidades, ou seja o dobro, com reflexos positivos e significativos no bem-estar físico ($b = .1754$) e no bem-estar psicológico ($b = .0975$). Os intervalos de confiança *bootstrap bias-corrected* a 95% para 10 000 reamostragens para os efeitos indiretos da violência física no bem-estar físico ($ab = .4099$) e da violência física no bem-estar psicológico ($ab = .2279$) são estatisticamente diferentes de zero (.1325 a .7517) e (.0652 a .4236), respectivamente, corroborando as hipóteses **H3a** e **H3b**, ou seja o efeito da violência física no trabalho no bem-estar físico e no bem-estar psicológico é mediado pelo medo de futuros eventos de violência física no trabalho (cf. Tabela 51). Não há evidência de que a violência física no trabalho sobre o bem-estar físico ($c' = .6559$, $p = .054$) e sobre o bem-estar psicológico ($c' = -.0377$, $p = .831$) seja independente do medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

(ii) Já os que experienciam agressão psicológica no trabalho (cf. Figura 13 e Tabela 50) experienciam medo de futuros eventos de violência física no trabalho em mais .5955 unidades, com reflexos positivos no bem-estar físico ($b = .1904$) e no bem-estar psicológico ($b = .0588$). Os intervalos de confiança *bootstrap bias-corrected* a 95% para 10 000 reamostragens para os efeitos indiretos da agressão psicológica no trabalho no bem-estar físico ($ab = .0651$) e da agressão psicológica no bem-estar psicológico ($ab = .0350$) não são estatisticamente diferentes de zero (-.0081 a .1529) e (-.0079 a .0829), respectivamente (cf. Tabela 51). Da análise dos efeitos diretos, há evidência de que a agressão psicológica no trabalho sobre o bem-estar físico é independente do medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($c' = .2804$, $p = .000$).

(iii) Em relação aos que experienciam violência vicariante no trabalho (cf. Figura 14 e Tabela 50) experienciam medo de futuros eventos de violência física no trabalho em mais 1.1564 unidades, com reflexos positivos e significativos no bem-estar físico ($b = .1902$) e no bem-estar psicológico ($b = .0798$). Os intervalos de confiança *bootstrap bias-corrected* a 95% para 10 000 reamostragens para os efeitos indiretos da violência vicariante no trabalho no bem-estar físico ($ab = .2200$) e da violência vicariante no bem-estar psicológico ($ab = .0923$) são estatisticamente diferentes de zero (-.0081 a .1529) e (-.0079 a .0829), respectivamente, indo ao encontro das hipóteses postuladas **H3e** e **H3f**, ou seja, o efeito da violência vicariante

no bem-estar físico e no bem-estar psicológico é mediado pelo medo de futuros eventos de violência física (cf. Tabela 51). Também há evidência de que a violência vicariante no trabalho sobre o bem-estar físico é independente do medo de futuros eventos de violência física no trabalho ($c' = .4203$, $p = .044$) mas já não há evidência de que seja independente do medo de futuros eventos de violência física para o bem-estar psicológico ($c' = .1337$, $p = .2171$).

Os nossos resultados são semelhantes a outros resultados encontrados na literatura e vêm replicar o modelo de análise dos efeitos da agressão no trabalho, oferecendo mais um suporte para o modelo hipotetizado por Barling (1996) e reforçam os fundamentos das teorias relacionadas com o *stress*: a experiência de *stressors* nefastos no trabalho – agressão no trabalho – direta ou indireta (vicariante), tem efeitos negativos, diretos e indiretos no indivíduo (e.g., Chang *et al.*, 2012; Dupré, Dawe & Barling, 2014; Hershcovis & Barling, 2010a; Kelloway & Day, 2005; LeBlanc & Kelloway, 2002; Muller & Tschan, 2011; Rogers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2000, 2003; Schat, Desmarais & Kelloway, 2006). Rogers e Kelloway (1997) demonstraram que o medo de futuros eventos de violência física no trabalho medeia as relações entre a experiência de violência física no trabalho, o bem-estar físico, o bem-estar psicológico e *turnover*. Schat e Kelloway (2000) replicaram os resultados encontrados por Rogers e Kelloway sugerindo que o modelo de análise é generalizável para outros contextos laborais (LeBlanc & Kelloway, 2002).

Os nossos resultados vêm evidenciar que também a experiência vicariante da violência física está associada a efeitos adversos nos indivíduos e aproximam-se dos resultados encontrados, por exemplo, por Dupré, Dawe e Barling, (2014) cuja investigação mostrou que a percepção do risco de futuros eventos de agressão no trabalho, medeia as relações entre a experiência direta e vicariante de agressão no trabalho perpetrada pelos clientes e o bem-estar físico e psicológico e a relação do indivíduo com a organização (*organizational attachment*). Assim, tal como Rogers e Kelloway (1997), se sugere que qualquer estratégia de prevenção ou redução das consequências da agressão no trabalho deverá considerar os indivíduos que experienciem esses eventos, direta ou indiretamente (vicariante).

Os nossos resultados sugerem que o medo de futuros eventos de violência física medeia, pelo menos em parte, a associação entre violência física no trabalho e violência vicariante no trabalho e bem-estar físico e bem-estar psicológico e desempenha um papel central na compreensão do fenómeno da agressão no trabalho. Os nossos resultados alinham-se com os encontrados em anteriores investigações (e.g., LeBlanc & Kelloway, 2002; Rogers

& Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2003). Assim, cremos que, tal como Rogers e Kelloway (1997), qualquer intervenção concebida para reduzir o medo de futuros eventos de violência física terá efeitos concretos na redução do impacto das consequências da agressão no trabalho no bem-estar físico e no bem-estar psicológico dos indivíduos. Mesmo no caso da agressão psicológica essa estratégia é justificada por um lado, dada a evidência significativamente estatística entre agressão psicológica e bem-estar físico, e por outro, pelo facto de estes fenómenos (violência física, agressão psicológica e violência vicariante) serem experienciados, muitas vezes, de forma combinada, ou seja, não surgem isolados tal como aqui os analisámos. Aliás, esta é uma das limitações que o próprio Hayes identifica relativamente ao PROCESS, e que se prende com o facto de só admitir uma variável independente (Hayes, 2013).

Agressão no trabalho: Modelos de mediação moderada

Para Barling (1996), assim como é claro que a experiência de violência [agressão] no trabalho prediz efeitos nocivos (diretos e indiretos) nos indivíduos e organizações, para ele também é claro que nem todos os indivíduos respondem negativamente quando enfrentam *stressors* no seu local de trabalho (e.g., violência física e agressão psicológica). Por isso, para ele é importante compreendermos os fatores que possam moderar qualquer efeito negativo resultante da experiência de agressão no trabalho. Há recursos individuais e organizacionais que podem moderar as relações entre estas variáveis (i.e, agressão – medo – bem-estar), podendo minimizar ou exacerbar os seus efeitos negativos (Kelloway & Day, 2005).

No domínio da investigação relacionada com a agressão no trabalho são inúmeros os estudos onde encontramos estes dois processos de análise, juntos ou separados, recorrendo a diferentes métodos e procedimentos, permitindo um conhecimento mais aprofundado do fenómeno e contribuindo para o desenho de programas de prevenção e intervenção mais eficientes e eficazes (Fairchild & MacKinnon, 2009; MacKinnon, 2011). São o caso das investigações realizadas por Barling, Kelloway e outros (e.g., Dupré, Dawe & Barling, 2014; Schat & Kelloway, 2000, 2003).

Partindo da hipótese que a autonomia no trabalho e a satisfação no trabalho estão associadas a redução do impacto da experiência de violência física no trabalho, agressão

psicológica no trabalho e violência vicariante no trabalho no bem-estar físico e psicológico, através do medo (H4), foi efetuada uma análise de mediação moderada mais uma vez recorrendo à macro de Hayes. O ponto de partida é o modelo de mediação estando, agora, este processo condicionado pela intervenção de uma nova variável. Ou seja, o nosso modelo de mediação inclui a moderação do efeito de X em M por uma variável moderadora W (Hayes, 2015a) – ver Figura 15 – e o efeito indireto é condicionado por W, aquilo que Hayes designa por *Conditional Process Analysis* (Hayes, 2013). Os dois testes, mediação e moderação, são analiticamente integrados num só modelo estatístico (Hayes, 2015).

Tal como para os modelos de mediação, foram estimados os coeficientes de regressão usando a regressão *OLS*. As variáveis independentes e moderadoras foram previamente centradas e os coeficientes de regressão da interação foram fixados a um valor do moderador (técnica *pick-a-point*). Para inferência, foram calculados testes de significância e intervalos de confiança *bootstrap bias-correct* a 95% para 10000 reamostragens.

As duas grandes especificidades na análise prendem-se com o produto das interações (*first stage moderation model* - in Hayes, 2015) e o parâmetro que Hayes (2015) designa por *índice de mediação moderada*. Quer os testes de significância das interações (cf. Tabela 52 e 53), quer os intervalos de confiança *bootstrap bias-correct* a 95% (cf. Tabela 54) sugerem que os efeitos indiretos da violência física no trabalho, da agressão psicológica no trabalho e da violência vicariante no trabalho no bem-estar físico e no bem-estar psicológico através do medo de futuros eventos de violência física no trabalho são independentes da autonomia no trabalho e da satisfação no trabalho. Por exemplo, para o teste da hipótese *H4a* (*O efeito da violência física através do medo no bem-estar psicológico é moderado pela autonomia*), verificamos que, numa primeira etapa, o teste de moderação do efeito da violência física no medo através da autonomia é não significativo ($a_3 = .0444^{n.s.}$ – cf. Tabela 52). No entanto, isto não significa que o efeito indireto condicionado a um valor do moderador o seja. Mas, ao analisarmos o teste da relação entre o moderador e o efeito indireto como este inclui zero (.0043, ICBoot = -.0066 a .0179 – Tabela 54) permite-nos concluir da não mediação moderada. Estes resultados afastam-se da hipótese que inicialmente elaborámos.

Para nós, foram surpreendentes os percentuais elevados que encontrámos relativos à não satisfação no trabalho e ainda mais os relativos à não autonomia no trabalho destes profissionais e, que talvez ajudem a explicar a marginalização encontrada do potencial efeito moderador destas variáveis na relação entre agressão no trabalho e os efeitos no bem-estar dos indivíduos, através do medo.

Ainda assim, parece-nos importante demarcar que os resultados encontrados não explicam, por exemplo, o potencial efeito moderador destas variáveis (autonomia no trabalho e satisfação no trabalho) fora do mecanismo analisado neste estudo, num teste de moderação sem mediação, ou com outros grupos profissionais ou de outro setor que não o público.

Poderíamos ainda assinalar que, no que toca a estudos desta natureza, de análise da agressão no trabalho com mediação e moderação (outros moderadores), os nossos resultados relativos à mediação moderada não surgem isolados (Schat & Kelloway, 2000; e.g., Mueller & Tschan, 2011).

5 – Conclusão

A agressão no trabalho é reconhecida por organizações internacionais (e.g., ILO, WHO, NIOSH, EU-OSHA) e pelos investigadores como um importante problema de saúde ocupacional pelas consequências negativas e custos elevados que a ela estão associados. Segundo o Eurofound (2015), Portugal integra o grupo dos Estados Membros da União Europeia onde estas questões não são prioritárias e os índices de reporte pelos trabalhadores são baixos.

Ancorados nos modelos propostos por Barling (1996) e colegas, analisámos a experiência subjetiva da agressão no trabalho, perpetrada pelo público, no grupo dos inspetores do trabalho portugueses e efeitos no seu bem-estar psicológico e bem-estar físico. Consignámos ainda a autonomia no trabalho e a satisfação no trabalho como variáveis moderadoras desses efeitos, como em seguida explanamos.

Fizemos a adaptação para a língua portuguesa de instrumentos de medida amplamente utilizados em anteriores investigações, analisámos as suas propriedades psicométricas e efetuámos a avaliação dos modelos das medidas recorrendo à análise fatorial confirmatória. Os resultados da análise fatorial confirmatória para agressão no trabalho evidenciaram a natureza multidimensional deste superconstruto, com a violência física a explicar 90% da sua variância, a agressão psicológica 51%, a violência vicariante 56% e o medo de futuros eventos de violência física 35%, inferindo-se da qualidade psicométrica da medida para mensuração da agressão no trabalho. Decorrente das características dos próprios instrumentos, a utilização destas escalas, permitiu-nos ainda seguir algumas das recomendações da literatura: definimos a perspetiva de análise (experiência subjetiva da agressão no trabalho no setor público), definimos a fonte de agressão no trabalho (o público), limitámos a experiência da agressão no trabalho a um período temporal (últimos 12 meses). Relativamente aos outros instrumentos de medida da investigação, o relativo à satisfação no trabalho foi o que se revelou menos aceitável.

Determinámos os índices médios e percentuais das variáveis da investigação na relação com o género, idade e tempo de serviço. Para a agressão no trabalho, apurámos que os maiores índices percentuais se registaram na agressão psicológica no trabalho (90%), seguidas da violência vicariante no trabalho (76%), medo de futuros eventos de violência física no trabalho (50%) e violência física no trabalho (40%). Constatámos ainda que a experiência da agressão no trabalho é independente do género e que a idade e o tempo de serviço

configuram-se como variáveis com significância estatística. Os índices percentuais relativos ao bem-estar psicológico mostraram que os participantes perceberam recentemente alterações na sua saúde em geral (57%) e, em relação ao bem-estar físico, 28% reportaram ter experienciado sintomas somáticos no último mês. Apurámos ainda que, em relação a estas duas variáveis, o género é uma variável significativa na relação com o bem-estar físico. Relativamente à autonomia no trabalho e à satisfação no trabalho, os índices percentuais mostraram que apenas 24% da amostra diz ter autonomia no trabalho e 50% nem está satisfeito nem não satisfeito (i.e., é ambivalente), com uma significância estatística entre tempo de serviço e satisfação no trabalho.

Os resultados do modelo de regressão linear múltipla univariada evidenciaram que, consideradas a violência física no trabalho, a agressão psicológica no trabalho e a violência vicariante no trabalho na relação com o medo de futuros eventos de violência física, as duas primeiras, juntas, explicam 31% do medo de futuros eventos de violência física no trabalho.

Para a avaliação do modelo do estudo recorremos aos testes de mediação simples e mediação moderada efetuados com o PROCESS, uma macro criada por Hayes (e.g., 2012). A inferência dos efeitos indiretos foi quantificada através da construção de intervalos de confiança *bootstrap bias-corrected* a 95% para 10000 reamostragens.

Relativamente às análises de mediação, os testes globais dos modelos de regressão foram todos significativos. A violência física no trabalho, a agressão psicológica no trabalho e a violência vicariante no trabalho têm um contributo significativo para o medo de futuros eventos de violência física no trabalho explicando 21%, 27% e 12%, respetivamente; têm um contributo significativo para o bem-estar físico, com 13%, 19% e 14% e para o bem-estar psicológico, com uma variância explicada de 7%, 9% e 8%. Já as inferências relativas aos testes de mediação vieram evidenciar que a violência física no trabalho transmite os seus efeitos no bem-estar físico (95% ICBoot: {.1325 a .7514}) e no bem-estar psicológico (95% ICBoot: {.0652 a .4236}) através do medo de futuros eventos de violência física. Resultados semelhantes foram também encontrados para a violência vicariante, ou seja, a violência vicariante transmite os seus efeitos no bem-estar físico (95% ICBoot: {.0750 a .4492}) e no bem-estar psicológico (95% ICBoot: {.0217 a .1934}) através do medo de futuros eventos de violência física. O medo de futuros eventos de violência física no trabalho é uma variável importante no estudo da agressão no trabalho e uma variável a considerar aquando da definição de estratégias de intervenção a nível individual e organizacional. Os que

experienciam violência física no trabalho e violência vicariante no trabalho, experienciam mais medo e, os efeitos deste, repercutem-se no bem-estar das pessoas.

Colocámos ainda em hipótese que a autonomia no trabalho e a satisfação no trabalho poderiam moderar os efeitos da experiência de violência física no trabalho, agressão psicológica no trabalho e de violência vicariante no trabalho no medo de futuros eventos de violência física no trabalho e, por sua vez, os efeitos do medo, tornar-se-iam menos severos no bem-estar. No entanto, os testes inferenciais realizados para os produtos das variáveis independentes com as variáveis moderadoras (XW) e para os índices de mediação moderada, parâmetro criado por Hayes (2015a) para o teste global da mediação moderada, não foram ao encontro das hipóteses de investigação (H4).

Os resultados do estudo permitem-nos concluir que o modelo de mediação proposto para avaliação da agressão no trabalho se alinha com os modelos de análise desenvolvidos, entre outros, por Rogers & Kelloway (1997) e vem replicar os seus resultados, sugerindo da sua adequabilidade para compreendermos melhor o fenómeno, a sua natureza, os seus efeitos diretos e indiretos também em contexto português.

Limitações

Os nossos resultados deverão ser analisados tendo presente as limitações inerentes ao tipo e metodologia da investigação realizada:

(i) a presença de enviesamentos com potencial para influenciar os resultados. Apesar das vantagens advogadas na utilização de medidas de autoavaliação (ver McDowell, 2006), para Podsakoff, MacKenzie, Lee e Podsakoff, (2003) parece ser impossível eliminar completamente todas as formas de enviesamento em investigações desta natureza, e o seu controlo torna-se mais complexo em modelos onde as relações entre as variáveis são hipotetizadas. Segundo aqueles autores, algumas fontes de enviesamento resultam do facto de ser a mesma pessoa a dar resposta às variáveis independentes e dependentes (e.g., o desejo de ser consistente e racional nas respostas, o que se torna particularmente problemático quando é pedido aos respondentes, por exemplo, para fazerem uma retrospectiva das suas perceções relativa à experiência de comportamentos de violência física, nos últimos 12 meses; a

necessidade de aprovação e aceitação social, podendo inclusive, neste caso, mascarar e esconder as verdadeiras relações entre as variáveis). Outras relacionadas com as propriedades dos itens (e.g., repetição da fonte da violência e agressão em cada item das escalas da agressão no trabalho, poderá ter influenciado respostas no sentido de “punir” essa mesma fonte), com o contexto dos itens (e.g., colocação, em primeiro lugar, dos itens relativos à agressão no trabalho poderá condicionar as respostas subsequentes) e outras relacionadas com o contexto geral da medida (e.g., as variáveis independentes e dependentes terem sido aplicadas ao mesmo tempo, no mesmo lugar) (Podsakoff, MacKenzie, Lee & Podsakoff, 2003).

(ii) Tratando-se de uma amostra não probabilística por conveniência, os resultados são referentes a um grupo profissional específico, devendo ser acautelada a sua interpretação mesmo para outros trabalhadores do setor público.

(iii) O próprio processo de adaptação das escalas para outra língua, outro grupo cultural, está associado e enviesamentos de construto, método e relacionados com os itens (Van de Vijver & Hambleton, 1996).

(iv) Têm sido expressas reservas na aplicação da análise de mediação em estudos transversais (Maxwell, Cole & Mitchell, 2011 *in* Hayes, 2015).

Implicações práticas

A agressão no trabalho é previsível e prevenível (Barling, Dupré & Kelloway, 2009; Chang *et al.*, 2012; Taneja, 2014). Os resultados encontrados para a presente amostra portuguesa contribuem, ainda que de forma humilde, para fundamentar o quadro teórico da investigação no domínio da agressão no trabalho, no que à sua natureza, conceção multidimensional, efeitos diretos e indiretos e as interações capazes de moderar esses efeitos. Numa perspetiva organizacional, cremos que o nosso estudo traz informação com potencial para contribuir para a definição de estratégias de prevenção, proteção dos trabalhadores e redução dos efeitos nefastos da agressão no trabalho, designadamente sobre a atualidade da monitorização avaliativa do fenómeno que deve contemplar a experiência subjetiva de

comportamentos de violência física, de agressão psicológica, de violência vicariante e do medo de futuros eventos de violência física no trabalho e os seus efeitos nos indivíduos.

Orientação para futuras investigações

A agressão no trabalho é uma questão importante e significativa para os indivíduos e para as organizações. Mais de 80% dos participantes da nossa amostra manifestou interesse em participar em futuras investigações científicas neste domínio.

Também cremos ser crucial o desenvolvimento de futuras investigações neste e noutros grupos profissionais, sobre outras fontes de agressão, em separado ou combinadas. Será interessante, por exemplo, verificar se a violência vicariante no trabalho é preditora de medo de futuros eventos de violência física (*H2c*) em organizações onde os profissionais se encontram mais próximos fisicamente uns dos outros, por exemplo, num hospital.

Foi analisado o medo como variável mediadora, mas existem outras variáveis mediadoras com efeitos nos indivíduos e organizações. Por outro lado, também será muito interessante avaliar o medo de futuros eventos de violência física no trabalho na relação com variáveis resultado de carácter organizacional.

Avaliar o desempenho da autonomia no trabalho e a satisfação no trabalho como variáveis moderadoras em organizações privadas, isto é, não públicas e verificar o efeito de mediação a diferentes níveis do moderador e daí tirarmos informação mais precisa para intervenção nos subgrupo e grupo.

A investigação no domínio da agressão no trabalho tem evidenciado que esta é uma questão importante e complexa. Tal como Anderson e Bushman (2002) advogaram para a agressão humana (no geral), a investigação contínua e sistemática do fenómeno da agressão no trabalho é primordial na medida em que incrementa a compreensão relativa às suas causas e consequências por forma a podermos reduzir a sua prevalência e incidência nos locais de trabalho.

Referências

- Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2002). Human aggression. *Annual review of psychology*, 53(1), 27-51. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Brad_Bushman/publication/11605802_Human_aggression/links/0912f5134dae034340000000.pdf
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411. Acedido em http://hbanaszak.mjr.uw.edu.pl/TempTxt/AndersonGerbing_1988_SEMInPracticeReviewAndRecommendedTwo-StepApproach.pdf
- Arnold, K. A., Dupré, K. E., Hershcovis, M. S., & Turner, N. (2011). Interpersonal targets and types of workplace aggression as a function of perpetrator sex. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 23(3), 163-170. Acedido em https://umanitoba.ca/faculties/management/media/Nick_Turner_PDF8.pdf
- Banks, M. H., Clegg, C. W., Jackson, P. R., Kemp, N. J., Stafford, E. M., & Wall, T. D. (1980). The use of the General Health Questionnaire as an indicator of mental health in occupational studies. *Journal of occupational psychology*, 53(3), 187-194.
- Barling, J. (1996). The prediction, experience, and consequences of workplace violence. *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*, 29, 49. Acedido em <http://web.business.queensu.ca/faculty/jbarling/Chapters/The%20Prediction,%20Experience%20and%20Consequences%20of%20Workplace%20Violence.pdf>
- Barling, J., Dupré, K. E., & Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology*, 60, 671-692. Acedido em <http://web.business.queensu.ca/faculty/jbarling/Chapters/Predicting%20Workplace%20Aggression%20and%20Violence%202.pdf>
- Barling, J., Kelloway, E. K., & Iverson, R. D. (2003a). High-quality work, job satisfaction, and occupational injuries. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 276. Acedido em <http://web.business.queensu.ca/faculty/jbarling/Articles/2003%20Barling%20et%20al.pdf>
- Barling, J., Kelloway, E. K., & Iverson, R. D. (2003b). Accidental outcomes: Attitudinal consequences of workplace injuries. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 74. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Julian_Barling/publication/10928753_Accidental_outcomes_attitudinal_consequences_of_workplace_injuries/links/5432a20f0cf20c6211bc67e9.pdf
- Barling, J., Rogers, A. G., & Kelloway, E. K. (2001). Behind closed doors: in-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), 255. Acedido em <http://web.business.queensu.ca/faculty/jbarling/Articles/2001%20Barling%20Rogers%20Kelloway.pdf>

- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive behavior*, 22(3), 161-173. Acedido em [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996\)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q/abstract)
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173. Acedido em https://umdrive.memphis.edu/grelyea/public/PUBH%207152-Stat%20Methods%20II/Chapter%2010/Mediation/Baron_%26_Kenny_1986.pdf
- Bedi, A., & Schat, A. C. (2007). Customer aggression: A theoretical and meta analytic review. In *ASAC* (Vol. 28, No. 9). Acedido em <http://ojs.acadiau.ca/index.php/ASAC/article/viewFile/1188/1028>
- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research*. Guilford Publications. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Michael_Moore8/publication/251573889_Hoyle_CFA_Chapter_-_Final/links/0deec51f14d2070566000000.pdf
- Byrne, A., Barling, J., & Dupré, K. E. (2014). Leader apologies and employee and leader well-being. *Journal of business ethics*, 121(1), 91-106. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Alyson_Byrne/publication/255982105_Leader_Apologies_and_Employee_and_Leader_Well-Being/links/02e7e5213bf36ef121000000.pdf
- Chang, C. H., Eatough, E. M., Spector, P. E., & Kessler, S. R. (2012). Violence-prevention climate, exposure to violence and aggression, and prevention behavior: A mediation model. *Journal of Organizational Behavior*, 33(5), 657-677. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Erin_Eatough/publication/216443606_Violence_prevention_climate_exposure_to_violence_and_aggression_and_prevention_behavior_A_mediation_model/links/00b7d528cfdbb5f436000000.pdf
- Chappel, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Third edition. Geneva: International Labor Office. Acedido em http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publicat on/wcms_publ_9221108406_en.pdf
- Comissão das Comunidades Europeias (CCE) (2007). Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu que transmite o acordo-quadro europeu sobre assédio e violência no trabalho. COM (2007) 686 final de 8.11.2007. Acedido em <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2007/PT/1-2007-686-PT-F1-1.Pdf>
- Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho (CARIT). (2007). *Violência Contra Inspectores [Guia]*. Tradução portuguesa da Autoridade para as Condições do Trabalho.
- Coutinho, C. P. (2013). *Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas. Teoria e prática*. (2.ª Edição), Edições Almedina, Coimbra

- Day, A., Kelloway, E. K., & Hurrell Jr, J. J. (Eds.). (2014). *Workplace Well-being: How to Build Psychologically Healthy Workplaces*. John Wiley & Sons. Acedido em https://scholar.google.pt/scholar?q=+Day%2C+Kelloway+%26+Hurrell+2014&btnG=&hl=pt-PT&as_sdt=0%2C5
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 49(1), 14. Acedido em http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2008_DeciRyan_CanPsy_Eng.pdf
- Di Martino, V. (2002). Workplace violence in the health sector. *Country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Acedido em http://cdrwww.who.int/violence_injury_prevention/violence/activities/workplace/WVsynthesisreport.pdf
- Dietz, J., Robinson, S. L., Folger, R., Baron, R. A., & Schulz, M. (2003). The impact of community violence and an organization's procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 46(3), 317-326. Acedido em <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.112.2055&rep=rep1&type=pdf>
- Dionisi, A. M., Barling, J., & Dupré, K. E. (2012). Revisiting the comparative outcomes of workplace aggression and sexual harassment. *Journal of occupational health psychology*, 17(4), 398. Acedido em <http://web.business.queensu.ca/faculty/jbarling/Articles/2012%20Dionisi%20Barling%20Dupre.pdf>
- Direcção-Geral de Saúde (2011). Relatório de avaliação dos episódios de violência contra os profissionais de saúde – 2010. Acedido em <http://www.dgs.pt/?cr=21373>
- Direcção-Geral de Saúde (2006). Melhorar o ambiente organizacional em prol da saúde dos profissionais. Circular Informativa N.º 15/DSPCS, de 07 de Abril. Acedido em <http://www.dgs.pt/ms/8/pagina.aspx?codigoms=5521&back=1&codigono=0011001400980103AAAAAAAAA>
- Douglas, S. C., & Martinko, M. J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 547. Acedido em <http://faculty.buffalostate.edu/hennesda/workplace%20aggression%20-%20douglas.pdf>
- Dupré, K. E., & Barling, J. (2006). Predicting and preventing supervisory workplace aggression. *Journal of occupational health psychology*, 11(1), 13. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Julian_Barling/publication/7228173_Predicting_and_preventing_supervisory_workplace_aggression/links/53fddb4e0cf2364ccc091c23.pdf
- Dupré, K. E., & Barling, J. (2003). Workplace aggression. *Misbehavior and dysfunctional attitudes in organizations*, 13-32. Acedido em <http://web.business.queensu.ca/faculty/jbarling/Chapters/Workplace%20violence%20duprer.pdf>

- Dupré, K. E., Barling, J., Turner, N., & Stride, C. B. (2010). Comparing perceived injustices from supervisors and romantic partners as predictors of aggression. *Journal of occupational health psychology*, 15(4), 359. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Julian_Barling/publication/47716936_Comparing_Perceived_Injustices_From_Supervisors_and_Romantic_Partners_as_Predictors_of_Aggression_%28vol_15_pg_370_2010%29/links/54d8bfc20cf24647581b7760.pdf
- Dupré, K. E., Dawe, K. A., & Barling, J. (2014). Harm to Those Who Serve Effects of Direct and Vicarious Customer-Initiated Workplace Aggression. *Journal of interpersonal violence*, 29(13), 2355-2377. Acedido em <http://jiv.sagepub.com/content/early/2014/02/06/0886260513518841>
- Dupré, K. E., Inness, M., Connelly, C. E., Barling, J., & Hopton, C. (2006). Workplace aggression in teenage part-time employees. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 987. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Julian_Barling/publication/6835932_Workplace_aggression_in_teenage_part-time_employees/links/53fddb4f0cf22f21c2f85592.pdf
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2013). Priorities for occupational safety and health research in Europe: 2013-2020. *Publications Office of the European Union, Luxembourg*. Acedido em <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/priorities-for-occupational-safety-and-health-research-in-europe-2013-2020/view/>
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2010a). Workplace violence and harassment. Acedido em <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/203>.
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2010b). Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER) Acedido em https://osha.europa.eu/pt/publications/reports/pt_esener1-summary.pdf
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). (2015). Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies, Dublin. Acedido em http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_comparative_analytical_report/field_ef_documents/ef1473en.pdf
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). (2014). Working conditions in central public administration, European Observatory of Working Life, 17-03-2014. Acedido em http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/docs/ewco/tn1303013s/tn1303013s.pdf
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). (2012). Fifth European Working Conditions Survey. *Publications Office of the European Union, Luxembourg*. Acedido em http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1182en.pdf

- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound) & European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2014). Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention, *Publications Office of the European Union, Luxembourg*. Acedido em http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1443en_0.pdf
- Fairchild, A. J., & MacKinnon, D. P. (2009). A general model for testing mediation and moderation effects. *Prevention Science, 10*(2), 87-99. Acedido em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2908713/>
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and environmental medicine, 62*(2), 105-112. Acedido em <http://oem.bmj.com/content/62/2/105.full.html>
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of vocational behavior, 59*(3), 291-309. Acedido em <http://www.rc.usf.edu/~jdorio/Articles/CWB%20in%20response%20to%20job%20stressors%20and%20org%20justice.pdf>
- Goldberg, D. P., Gater, R., Sartorius, N., Ustun, T. B., Piccinelli, M., Gureje, O., & Rutter, C. (1997). The validity of two versions of the GHQ in the WHO study of mental illness in general health care. *Psychological medicine, 27*(01), 191-197. Acedido em <http://mbh.hku.hk/icourse/documents/backup/MSBH7002%20-%20Goldberg%201997.pdf>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance, 16*(2), 250-279. Acedido em http://groupbrain.wjh.harvard.edu/jrh/pub/JRH1976_3.pdf
- Hanssen, M. M., Vancleef, L. M. G., Vlaeyen, J. W. S., Hayes, A. F., Schouten, E. G. W., & Peters, M. L. (2014). Optimism, Motivational Coping and Well-being: Evidence Supporting the Importance of Flexible Goal Adjustment. *Journal of Happiness Studies, 1*-13. Acedido em <http://link.springer.com/article/10.1007/s10902-014-9572-x/fulltext.html>
- Hayes, A. F. (2015a). An index and test of linear moderated mediation. *Multivariate Behavioral Research, 50*(1), 1-22
- Hayes, A. F. (2015b). Hacking PROCESS to Estimate a Simple Moderation Model With a Three Category Moderator. *Unpublished white paper, Department of Psychology, The Ohio State University, Columbus, OH*
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press
- Hayes, A. F. (2012). PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation, and conditional process modeling. Acedido em

http://is.muni.cz/el/1423/podzim2014/PSY704/50497615/hayes_2012_navod_process.pdf

- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication monographs*, 76(4), 408-420
- Hayes, A. F., & Cai, L. (2007). Using heteroskedasticity-consistent standard error estimators in OLS regression: An introduction and software implementation. *Behavior research methods*, 39(4), 709-722. Acedido em <http://www.afhayes.com/public/BRM2007.pdf>
- Hayes, A. F., & Preacher, K. J. (2014). Statistical mediation analysis with a multicategorical independent variable. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 67(3), 451-470. Acedido em http://www.quantpsy.org/pubs/hayes_preacher_2014.pdf
- Hayes, A. F., & Preacher, K. J. (2010). Quantifying and testing indirect effects in simple mediation models when the constituent paths are nonlinear. *Multivariate Behavioral Research*, 45(4), 627-660. Acedido em http://www.quantpsy.org/pubs/hayes_preacher_2010.pdf
- Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying... oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519. Acedido em http://www.sc.edu/ombuds/doc/Hershcovis_2011.pdf
- Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2010a). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 24-44. Acedido em https://umanitoba.ca/faculties/management/faculty_staff/media/Hershcovis_and_Barling_2010_JOB.pdf
- Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2010b). Comparing victim attributions and outcomes for workplace aggression and sexual harassment. *Journal of applied psychology*, 95(5), 874. Acedido em http://proxycheck.lib.umanitoba.ca/faculties/management/faculty_staff/media/hershcovis_and_barling_jap.pdf
- Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2007). 16 Towards a relational model of workplace aggression. *Research companion to the dysfunctional workplace: Management challenges and symptoms*, 268. Acedido em http://www.untagsmd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/ORGANIZATION%20BEHAVIOR%20Research%20companion%20to%20the%20dysfunctional%20workplace,%20management%20challenges%20an.pdf#page=284
- Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupré, K. E., Inness, M., & Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: a meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 92(1), 228. Acedido em https://umanitoba.ca/faculties/management/faculty_staff/media/Hershcovis_et_al_JAP_2007_metaanalysis.pdf

- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological methods*, 3(4), 424. Acedido em http://hbanaszak.mjr.uw.edu.pl/TempTxt/AndersonGerbing_1988_SEMInPracticeReviewAndRecommendedTwo-StepApproach.pdf
- International Labour Office. (2013). Work-related violence and its integration into existing surveys. Acedido em http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meetingdocument/wcms_222231.pdf
- International Labour Office. (2009). Violence at work - A major workplace problem. Acedido em http://www.ilo.org/safework/info/WCMS_108531/lang--en/index.htm
- International Labour Office/International Council of Nurses/World Health Organization/Public Services International (2005). Framework Guidelines for Addressing Workplace Violence in the Health Sector. The Training Manual. *International Labour Office*. Acedido em http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_108542.pdf
- International Labour Office/International Council of Nurses/World Health Organization/Public Services International (2003). Workplace violence in the health sector Portuguese case studies. *International Labour Office*. Acedido em http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVcountrystudyportugal.pdf
- Inness, M., Barling, J., & Turner, N. (2005). Understanding supervisor-targeted aggression: a within-person, between-jobs design. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 731. Acedido em http://webdev.cc.umanitoba.ca/faculties/management/faculty_staff/media/Inness_Barling_and_Turner_JAP.pdf
- Inness, M., LeBlanc, M. M., & Barling, J. (2008). Psychosocial predictors of supervisor-, peer-, subordinate-, and service-provider-targeted aggression. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1401. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Julian_Barling/publication/23489229_Psychosocial_predictors_of_supervisor-peer-subordinate_and_service-provider-targeted_aggression/links/53fddb3f0cf22f21c2f85584.pdf
- Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of applied psychology*, 85(2), 237-249. Acedido em <http://www.timothy-judge.com/Judge,%20Bono,%20%26%20Locke%20JAP%202000.pdf>
- Kelloway, E. K., & Day, A. L. (2005). Building Healthy Workplaces: What We Know So Far. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(4), 223. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Arla_Day/publication/232574599_Building_healthy_workplaces_What_we_know_so_far/links/09e41510285d9b537d000000

- Kortum, E., Leka, S., & Cox, T. (2011). Perceptions of psychosocial hazards, work-related stress and workplace priority risks in developing countries. *Journal of occupational health*, 53(2), 144-155. Acedido em http://joh.sanei.or.jp/pdf/E53/E53_2_07.pdf
- LeBlanc, M. M., & Barling, J. (2004). Workplace aggression. *Current Directions in Psychological Science*, 13(1), 9-12. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Julian_Barling/publication/258127905_Workplace_Aggression/links/54ca97320cf2c70ce5227796.pdf
- LeBlanc, M. M., Barling, J., & Turner, N. (2014). Intimate partner aggression and women's work outcomes. *Journal of occupational health psychology*, 19(4), 399. Acedido em <http://www.apa.org/pubs/journals/features/ocp-a0037184.pdf>
- LeBlanc, M. M., & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 444. Acedido em <http://nreilly.asp.radford.edu/leblanc%20and%20kelloway.pdf>
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95. Acedido em <http://bschool.nus.edu/Departments/ManagementNOrganization/publication/SandyLim/Lim-Cortina-Magley-2008.pdf>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 1297-1343.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Podsakoff, N. P. (2011). Construct measurement and validation procedures in MIS and behavioral research: Integrating new and existing techniques. *MIS quarterly*, 35(2), 293-334. Acedido em http://temme.wiwi.uniwuppertal.de/fileadmin/_migrated/content_uploads/mackenzie_podsakoff_podsakoff_2011_01.pdf
- MacKinnon, D. P. (2011). Integrating mediators and moderators in research design. *Research on social work practice*, 21(6), 675-681. Acedido em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3366634/>
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate behavioral research*, 39(1), 99-128. Acedido em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2821115/>
- McDowell, I. (2006). Measuring health: a guide to rating scales and questionnaires. *Oxford University Press*. Acedido em <http://a4ebm.org/sites/default/files/Measuring%20Health.pdf>
- McIntyre, T., McIntyre, S., Araujo-Soares, V., Figueiredo, M., Johnston, D. & Faria, F. (2003). Psychophysiological and psychosocial indicators of the efficacy of a stress management program for health professionals: Final report Bolsa Fundação Bial nº 41/98. Maia: Fundação Bial.

- Marôco, J. (2014). *Análise de equações estruturais. Fundamentos teóricos, software e aplicações (2.ª Edição)*. Editora ReportNumber, Pêro Pinheiro
- Mueller, S., & Tschan, F. (2011). Consequences of client-initiated workplace violence: The role of fear and perceived prevention. *Journal of occupational health psychology, 16*(2), 217. Acedido em [http://www2.unine.ch/repository/default/content/users/setschan/files/papers/Mueller%20%26%20Tschan%20\(2011\).pdf](http://www2.unine.ch/repository/default/content/users/setschan/files/papers/Mueller%20%26%20Tschan%20(2011).pdf)
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (2006). *Workplace Violence Prevention Strategies and Research Needs*. Acedido em <http://www.cdc.gov/niosh/docs/2006-144/pdfs/2006-144.pdf>
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (2002). *Violence Occupational Hazards in Hospitals*. Acedido em <http://www.cdc.gov/niosh/docs/2002-101/pdfs/2002-101.pdf>
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of management, 24*(3), 391-419. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Joel_Neuman/publication/254121227_Workplace_Violence_and_Workplace_Aggression_Evidence_Concerning_Specific_Forms_Potential_Causes_and_Preferred_Targets/links/54b877760cf28faced621301.pdf
- Nixon, A. E., Mazzola, J. J., Bauer, J., Krueger, J. R., & Spector, P. E. (2011). Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms. *Work & Stress, 25*(1), 1-22. Abstract acedido em – https://scholar.google.pt/scholar?q=Spector+2011+Physical+symptoms+inventory&btnG=&hl=pt-PT&as_sdt=0%2C5
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA). U.S. Department of Labor. (2015). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers*. OSHA 3148-04R 2015. Acedido em <https://www.osha.gov/Publications/osha3148.pdf>
- Pestana, M. H. & Gageiro, J. N. (2014). *Análise de dados para Ciências Sociais. Complementaridade do SPSS (6.ª Edição)*. Edições Sílabo, Lisboa
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology, 88*(5), 879. Acedido em https://www.researchgate.net/profile/Scott_Mackenzie8/publication/9075176_Common_method_biases_in_behavioral_research_a_critical_review_of_the_literature_and_recommended_remedies/links/54ca6d620cf22f98631afcaa.pdf
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate behavioral research, 42*(1), 185-227. Acedido em https://kuscholarworks.ku.edu/bitstream/handle/1808/1658/preacher_rucker_hayes_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reich, T. C., & Hershcovis, M. S. (2015). Observing workplace incivility. *Journal of Applied Psychology, 100*(1), 203. Acedido em http://eprints.lse.ac.uk/57943/1/Reich_Hershcovis_Observing-workplace-incivility_2014.pdf
- Rogers, K. A., & Kelloway, E. K. (1997). Violence at work: personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 2*(1), 63. Acedido em [http://workplaceviolence.ca/sites/default/files/Rogers%20%26%20Kelloway%20\(1997\)--Violence%20at%20work-Personal....pdf](http://workplaceviolence.ca/sites/default/files/Rogers%20%26%20Kelloway%20(1997)--Violence%20at%20work-Personal....pdf)
- Schat, A. C. H., Desmarais, S., & Kelloway, E. K. (2006). Exposure to workplace aggression from multiple sources: Validation of a measure and test of a model. *Unpublished manuscript, McMaster University, Hamilton, Canada*. Acedido em <http://scholar.google.pt/scholar?hl=pt-PT&q=exposure+to+workplace+aggression+from+multiple+sources&lr=>
- Schat, A. C., & Frone, M. R. (2011). Exposure to psychological aggression at work and job performance: The mediating role of job attitudes and personal health. *Work & Stress, 25*(1), 23-40. Acedido em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3105890/pdf/nihms278682.pdf>
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2005). Workplace Aggression. In J. Barling, E.K. Kelloway, & M. Frone (Eds.), *Handbook of Work Stress* (pp. 189-218). Thousand Oaks, CA: Sage
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology; Journal of Occupational Health Psychology, 8*(2), 110. Acedido em <http://faculty.buffalostate.edu/hennesda/reducing%20workplace%20aggression.pdf>
- Schat, A. C., & Kelloway, E. K. (2000). Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(3), 386.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology, 13*(6), 693-713.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2003). Reducing subjectivity in the assessment of the job environment: Development of the Factual Autonomy Scale (FAS). *Journal of Organizational Behavior, 24*(4), 417-432. Acedido em <http://nreilly.asp.radford.edu/psy650/spector%20and%20fox.pdf>
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology; Journal of Occupational Health Psychology, 3*(4),

356. Acedido em
<http://www.psychwiki.com/dms/other/labgroup/Measufsdfsdbger345resWeek1/Lindsay/Spector1998.pdf>

Taneja, S. (2014). Violence in the Workplace: A Strategic Crisis Management Issue. *Journal of Applied Business and Economics*, 16(1), 32-42. Acedido em http://www.na-businesspress.com/JABE/TanejaS_Web16_1_.pdf

Turner, N., Barling, J., & Zacharatos, A. (2002). Positive psychology at work. *Handbook of positive psychology*, 715-728. Acedido em <http://web.business.queensu.ca/faculty/jbarling/Chapters/Positive%20Psychology%20at%20Work.pdf>

Van de Vijver, F., & Hambleton, R. K. (1996). Translating tests. *European psychologist*, 1(2), 89-99. Acedido em <https://pure.uvt.nl/portal/files/170494/versie2.PDF>

Williams, J., & MacKinnon, D. P. (2008). Resampling and distribution of the product methods for testing indirect effects in complex models. *Structural Equation Modeling*, 15(1), 23-51. Acedido em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2825896/>

Anexos

Anexo I

Parecer da Comissão de Ética da Escola Superior de Saúde de Viseu



PARECER

Nº 21/2012

ASSUNTO: PARECER SOBRE O ESTUDO “VIOLÊNCIA E AGRESSÃO NO TRABALHO PELO PÚBLICO NO SETOR DA SAÚDE”

Tendo a estudante Emelda da Conceição Rodrigues Loureiro solicitado emissão de parecer sobre o estudo a realizar no âmbito do Curso de Mestrado em Educação para a Saúde da ESSV, incluindo como participantes os profissionais de saúde do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra que tenham acesso à internet e e-mail institucional, e independentemente do parecer da Instituição acolhedora, a Comissão de Ética da Escola Superior de Saúde de Viseu apresenta o seguinte parecer:

- Considerando que o estudo se reveste de importância para conhecer a experiência dos profissionais de saúde com actos de violência/agressão por parte do público, revertendo-se em benefícios por contribuir para gerar conhecimento nesta matéria e propor estratégias capazes de moderar os efeitos da exposição a actos de violência/agressão no trabalho e promover o bem-estar do trabalhador; recomendamos que sejam enunciadas propostas e/ou sugestões com implicações para a prática e disponibilizados os dados à instituição;
- Considerando que a participação no estudo consiste no preenchimento de um questionário pelos funcionários e que, o seu preenchimento é voluntário tendo garantia de ter sido fornecido o consentimento informado;
- Considerando que no questionário não há identificação nominal e que se garante a anonimização dos dados, pois embora se recorra ao e-mail institucional o acesso ao questionário é através de um link; recomendamos o arquivamento escrupuloso do suporte informático da base de dados e a destruição da chave da codificação após a discussão do trabalho;
- Considerando que os dados colhidos não são considerados sensíveis;

Somos de parecer que este estudo cumpre os requisitos éticos referentes à anonimização e autonomia dos participantes e reúne interesse científico para ser realizado.

Viseu, 15 de Novembro de 2012

A presidente da CE da ESSV

Anexo II

Questionário



UniCISE
Unidade de Investigação em Ciências da Saúde e da Educação

Instituto Politécnico de Viseu

ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE

Questionário

Violência e Agressão no Trabalho

Este questionário pretende, no exercício das suas funções como Inspetor(a) do Trabalho, avaliar a exposição a atos de violência e agressão no seu trabalho, por membros do público*, e relação com as variáveis: autonomia, satisfação no trabalho, bem-estar físico e psicológico.

A utilização é exclusivamente para fins científicos, estando assegurada a confidencialidade das suas respostas e a sua não utilização para outros fins.

Seja, POR FAVOR, o mais preciso possível nas suas respostas.

A sua contribuição é indispensável. O questionário depende da sua cooperação e estimamos que deverá ocupar apenas uma pequena porção do seu tempo.

O questionário foi elaborado com escalas cientificamente validadas.

Fique perfeitamente seguro, porque as suas respostas são totalmente confidenciais.

Regras de preenchimento:

Assinale, em cada item, a categoria correspondente à sua opção. Complete as suas respostas quando existir essa oportunidade.

MUITO OBRIGADO PELO SEU CONTRIBUTO

*Público: trabalhadores, empregadores, prestadoras de serviços de sst, seguradoras, advogados ...

Está prestes a entrar no questionário *Violência e Agressão no Trabalho* cuja utilização é exclusivamente para fins científicos.

Todas as informações pessoais que nos forem fornecidas são anónimas e confidenciais.

Compreendo e aceito.

Violência e Agressão no Trabalho

Rogers & Kelloway, 1997

Schat, Desmarais & Kelloway, 2006

Para cada item, indique quantas vezes experienciou, por membros do público, os seguintes acontecimentos violentos/agressivos no trabalho durante os últimos 12 meses.

Violência física no trabalho

Durante os últimos 12 meses, enquanto estava no trabalho,...	Nunca	1 vez	2-3 vezes	4 ou mais vezes
1. ... alguém do público, lhe bateu, o(a) pontapeou, agarrou ou empurrou?	1	2	3	4
2. ... alguém do público, lhe cuspiu ou mordeu?	1	2	3	4
3. ... alguém do público, lhe atirou com algum objeto?	1	2	3	4
4. ... foi ameaçado(a), por membros do público, com algum dos exemplos de violência física supracitados?	1	2	3	4
5. ... foi ameaçado(a), por membros do público, com alguma arma?	1	2	3	4
6. ... os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho foram danificados, por membros do público?	1	2	3	4
7. ... alguém do público, ameaçou danificar os seus bens pessoais ou do seu local de trabalho?	1	2	3	4
8. ... alguém do público, lhe fechou a porta na cara?	1	2	3	4

Agressão psicológica no trabalho

Durante os últimos 12 meses, enquanto estava no trabalho,...	Nunca	1 vez	2-3 vezes	4 ou mais vezes
9. ... foi tratado(a), por membros do público, de uma forma rude?	1	2	3	4
10. ... foi sujeito(a) a comentários grosseiros, por membros do público?	1	2	3	4
11. ... foi insultado(a) verbalmente, por membros do público?	1	2	3	4
12. ... foi tratado(a), por membros do público,	1	2	3	4

com desrespeito?				
13. ... foi alvo da ira de alguém do público?	1	2	3	4
14. ... foi alvo de comentários mal educados, por membros do público?	1	2	3	4
15. ... alguém do público, o interrompeu (cortar a palavra/impedir de realizar a atividade) enquanto estava a falar/trabalhar?	1	2	3	4
16. ... alguém do público, julgou ou criticou injustamente o seu trabalho?	1	2	3	4
17. ... as suas decisões foram questionadas, por membros do público?	1	2	3	4

Violência no trabalho experienciada por outros

<u>Durante os últimos 12 meses, enquanto estava no trabalho,...</u>	Nunca	1 vez	2-3 vezes	4 ou mais vezes
18. ... viu algum dos seus colegas de trabalho e/ou superior experienciar acontecimentos violentos(violência física/agressão) no trabalho, por membros do público?	1	2	3	4
19. ... ouviu falar de algum dos seus colegas de trabalho e/ou superior ter experienciado acontecimentos violentos(violência física/agressão) no trabalho, por membros do público?	1	2	3	4
20. ... viu algum colega de trabalho e/ou superior ser ameaçado, com violência física no trabalho, por membros do público?	1	2	3	4
21. ... ouviu falar de algum colega de trabalho e/ou superior ser ameaçado, com violência física no trabalho, por membros do público?	1	2	3	4
22. ... algum dos seus amigos e/ou familiar experienciou ou foi ameaçado, por membros do público, com violência física enquanto estava no trabalho?	1	2	3	4

Medo de futuros eventos de violência física no trabalho

<u>Temo que, durante os próximos 12 meses, enquanto estiver no trabalho</u> ...	Discordo muito	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo muito
23. ... me batam, seja pontapeado(a), seja agarrado(a) ou seja empurrado(a), por membros do público.	1	2	3	4	5
24. ... me cusparam ou seja mordido(a), por	1	2	3	4	5

membros do público.					
25. ... me seja atirado algum objeto, por membros do público.	1	2	3	4	5
26. ... <u>seja ameaçado(a)</u> , por membros do público, com algum dos exemplos de violência física supracitados.	1	2	3	4	5
27. ... <u>seja ameaçado(a)</u> , por membros do público, com alguma arma.	1	2	3	4	5
28. ... os meus bens pessoais ou do meu local de trabalho sejam danificados, por membros do público.	1	2	3	4	5
29. ... alguém do público me ameace danificar os meus bens pessoais ou do meu local de trabalho.	1	2	3	4	5
30. ... alguém do público, me feche a porta na cara.	1	2	3	4	5

FAS (*Factual Autonomy Scale*)

Spector & Fox, 2003

As questões seguintes destinam-se a avaliar o **grau de autonomia que tem no seu trabalho**.

No seu trabalho, quantas vezes tem de pedir autorização...	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre
31. ...para fazer uma pausa?	1	2	3	4	5
32. ... para almoçar/fazer refeições?	1	2	3	4	5
33. ... para sair mais cedo?	1	2	3	4	5
34. ...para gerir as horas de trabalho?	1	2	3	4	5
35. ...para sair do seu posto de trabalho?	1	2	3	4	5
36. ... para chegar tarde ao trabalho?	1	2	3	4	5
37. ...para tirar uma folga?	1	2	3	4	5

No seu trabalho, quantas vezes ...	Nunca	Uma ou duas vezes	Uma ou duas vezes por mês	Uma ou duas vezes por semana	Todos os dias
38. ... alguém lhe diz o que tem de fazer?	1	2	3	4	5

39. ... alguém lhe diz quando tem de fazer o seu trabalho?	1	2	3	4	5
40. ... alguém lhe diz como tem de fazer o seu trabalho?	1	2	3	4	5

JSS (*Job Satisfaction Survey*)

Spector, 1985; Tradução de Vieira, 2010

Com o objetivo de avaliar a **satisfação/insatisfação no trabalho**, assinale para cada uma das frases seguintes, **a categoria que reflete a sua opinião**.

	Discordo muito	Discordo moderadamente	Discordo pouco	Concordo pouco	Concordo moderadamente	Concordo muito
41. Sinto que o meu salário é justo para o trabalho que faço.	1	2	3	4	5	6
42. Existe realmente pouca oportunidade de promoção no meu local de trabalho.	1	2	3	4	5	6
43. O meu supervisor é bastante competente a fazer o seu trabalho.	1	2	3	4	5	6
44. Não estou satisfeito com os benefícios que recebo.	1	2	3	4	5	6
45. Quando faço um bom trabalho, sou reconhecido por isso (como mereço).	1	2	3	4	5	6
46. Muitas das nossas regras e procedimentos fazem com que seja difícil fazer um bom trabalho.	1	2	3	4	5	6
47. Gosto das pessoas com quem trabalho.	1	2	3	4	5	6
48. Às vezes sinto que o meu trabalho não faz sentido.	1	2	3	4	5	6
49. A comunicação é boa dentro da organização.	1	2	3	4	5	6
50. Os aumentos (salariais) são poucos e com pouca diferença entre si.	1	2	3	4	5	6
51. Aqueles que fazem um bom trabalho, têm uma boa oportunidade de serem promovidos.	1	2	3	4	5	6
52. O meu supervisor é injusto comigo.	1	2	3	4	5	6
53. Os benefícios que recebemos são tão bons como a maioria das outras organizações oferecem.	1	2	3	4	5	6
54. Eu não sinto que o meu trabalho seja apreciado.	1	2	3	4	5	6
55. Os meus esforços para fazer um bom trabalho são raramente bloqueados pela burocracia.	1	2	3	4	5	6
56. Penso que tenho de trabalhar mais no meu local de trabalho por causa da incompetência das pessoas com quem trabalho.	1	2	3	4	5	6
57. Eu gosto de fazer as coisas que faço no trabalho.	1	2	3	4	5	6
58. Os objetivos desta organização não são claros para mim.	1	2	3	4	5	6
59. Eu sinto-me desvalorizado pela organização	1	2	3	4	5	6

quando penso sobre o que eles me pagam.						
60. Chega-se mais longe na carreira aqui do que noutros sítios.	1	2	3	4	5	6
61. O meu supervisor mostra pouco interesse nos sentimentos dos seus subordinados.	1	2	3	4	5	6
62. Os benefícios que temos são justos.	1	2	3	4	5	6
63. Há poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui.	1	2	3	4	5	6
64. Tenho muito o que fazer no trabalho.	1	2	3	4	5	6
65. Gosto dos meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6
66. Muitas vezes sinto que não sei o que se está a passar com a organização.	1	2	3	4	5	6
67. Sinto-me orgulhoso em fazer o meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
68. Sinto-me satisfeito com as minhas oportunidades para aumento de salário.	1	2	3	4	5	6
69. Não temos certos benefícios que deveríamos ter.	1	2	3	4	5	6
70. Eu gosto do meu supervisor.	1	2	3	4	5	6
71. Eu tenho muita papelada.	1	2	3	4	5	6
72. Eu não sinto que os meus esforços são recompensados da maneira que deveriam ser.	1	2	3	4	5	6
73. Estou satisfeito com as minhas oportunidades de promoção.	1	2	3	4	5	6
74. Existem muitos conflitos no local de trabalho.	1	2	3	4	5	6
75. O meu trabalho é agradável.	1	2	3	4	5	6
76. Os desempenhos de funções não estão totalmente explicados.	1	2	3	4	5	6

GHQ-12 (General Health Questionnaire)

Goldberg, 1972; Validação portuguesa por McIntyre *et al.*, 2003

Gostávamos de saber como se tem sentido e como tem sido a sua saúde, de uma maneira geral, nas últimas semanas. Como se sente **no presente** ou como se tem sentido **recentemente**, não sobre como se sentiu no passado.

77. tem conseguido concentrar-se no que faz?	Melhor do que habitualmente	Como habitualmente	Menos do que habitualmente	Muito menos do que habitualmente
78. tem perdido muitas horas de sono devido a preocupações?	Não, de maneira nenhuma	Não mais do que habitualmente	Um pouco mais do que habitualmente	Muito mais do que habitualmente
79. tem sentido que tem um papel importante nas coisas em que se envolve?	Mais do que Habitualmente	Como habitualmente	Menos importante do que habitualmente	Muito menos Importante
80. tem-se sentido capaz de tomar decisões?	Mais do que Habitualmente	Como habitualmente	Menos do que habitualmente	Muito menos do que habitualmente
81. tem-se sentido constantemente sob pressão?	Não, de maneira nenhuma	Não mais do que habitualmente	Um pouco mais do que habitualmente	Muito mais do que habitualmente

82. tem sentido que não consegue ultrapassar as suas dificuldades?	Não, de maneira nenhuma	Não mais do que habitualmente	Um pouco mais do que habitualmente	Muito mais do que habitualmente
83. tem sentido prazer nas suas actividades diárias?	Mais do que Habitualmente	Como habitualmente	Menos do que habitualmente	Muito menos do que habitualmente
84. tem sido capaz de enfrentar os seus problemas?	Mais do que Habitualmente	Como habitualmente	Menos do que habitualmente	Muito menos do que habitualmente
85. tem-se sentido triste e deprimido(a)?	Não, de maneira nenhuma	Não mais do que habitualmente	Um pouco mais do que habitualmente	Muito mais do que habitualmente
86. tem perdido a confiança em si próprio?	Não, de maneira nenhuma	Não mais do que habitualmente	Um pouco mais do que habitualmente	Muito mais do que habitualmente
87. tem pensado em si próprio como uma pessoa sem valor?	Não, de maneira nenhuma	Não mais do que habitualmente	Um pouco mais do que habitualmente	Muito mais do que habitualmente
88. tem-se sentido razoavelmente feliz, tendo em consideração todas as coisas?	Mais do que Habitualmente	Como habitualmente	Menos do que habitualmente	Muito menos do que habitualmente

PSI (Physical Symptoms Inventory)
Spector & Jex, 1998

Cada um dos sintomas seguintes diz respeito a uma condição física/estado físico.

Ao longo do último mês , quantas vezes experienciou cada um dos seguintes sintomas?	Nunca	Uma ou duas vezes	Uma ou duas vezes por semana	A maior parte dos dias	Todos os dias
89. dor de estômago ou náusea	1	2	3	4	5
90. dificuldades em dormir	1	2	3	4	5
91. dor de cabeça	1	2	3	4	5
92. azia	1	2	3	4	5
93. dores nos olhos	1	2	3	4	5
94. diarreia	1	2	3	4	5
95. cólicas (não menstruais)	1	2	3	4	5
96. prisão de ventre	1	2	3	4	5
97. zumbido nos ouvidos	1	2	3	4	5
98. perda de apetite	1	2	3	4	5
99. tonturas	1	2	3	4	5
100. cansaço ou fadiga	1	2	3	4	5

FICHA DEMOGRÁFICA E PROFISSIONAL

Os dados constantes desta última parte do questionário, ajudar-nos-ão a fazer uma análise da informação dada.

Assinale/complete a opção que melhor descreve a sua situação.

1. Qual a sua idade? _____ anos
2. Qual o seu género?
masculino; feminino
3. Qual o seu estado civil?
Casado(a); união de facto; divorciado(a)/separado(a); viúvo(a); solteiro(a)
4. Qual o nível de escolaridade que completou?
4ª classe (1º ciclo); 6ª classe (2º ciclo); 9º ano (3º ciclo); 12º ano; bacharelato;
licenciatura; mestrado; doutoramento

No âmbito da sua atividade como Inspetor(a) do Trabalho

1. Há quantos anos trabalha como Inspetor(a) do Trabalho?
1-5; 6-10; 11-15; 16-20; mais de 20
2. Qual a sua posição atual?
Inspetor do Trabalho *operacional*; Dirigente; Formador; Consultor; Perito;
Outra: _____
3. Qual a área geográfica onde exerce a sua intervenção?
Norte; Centro; Lisboa e Vale do Tejo; Alentejo; Algarve; Madeira; Açores; Não pretende identificar

Muito obrigado pela sua participação. Os resultados serão colocados à disposição dos interessados.

Da investigação científica em curso, poder-se-ão realizar outros questionários.

Gostaria de participar nesses questionários de seguimento?

Sim; Não