

Vânia Daniela Teixeira Magalhães

# **Violência no trabalho – Um estudo de eficácia da intervenção psicológica**

Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade Portucalense Infante D. Henrique para obtenção de grau Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde realizado sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Teresa Ferreira Oliveira e da Prof.<sup>a</sup> Doutora Isabel Cerca Miguel

Departamento de Psicologia e Educação

Setembro, 2017



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

## **Agradecimentos**

Ao finalizar esta etapa tão importante da minha vida queria expressar o eu sincero agradecimento a todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para que este percurso se realizasse.

À Professora Doutora Ana Teresa Ferreira, minha orientadora de dissertação, pela partilha constante de conhecimentos e por toda a monitorização da mesma.

À Professora Doutora Isabel Cerca Miguel, minha coorientadora, por toda a atenção e interesse com que recebeu e orientou o desenvolvimento deste trabalho.

À Dra. Cátia Barbosa pela aceitação e mediação do processo de recolha de dados da instituição que serviu de grupo de controlo.

À Dra. Márcia Costa pela aceitação e mediação do processo de recolha de dados da instituição que serviu de grupo de intervenção.

A todos os participantes desta investigação um especial obrigado.

Aos meus irmãos, António Magalhães e Vitor Magalhães, pelo companheirismo e apoio incondicional.

Este caminho não seria possível sem os meus grandes pilares, Mãe e Pai, a vós transmito o meu mais profundo e especial agradecimento por toda a dedicação e carinho que sempre me transmitiram. Obrigada por me ajudarem a construir este percurso, sem a vossa confiança e disponibilidade nada disto seria possível.

## **Resumo**

A violência no trabalho é um fenómeno de interesse crescente a nível mundial. Em Portugal são escassos os estudos que focam a violência no trabalho, especificamente em cuidadores formais de jovens institucionalizados/as. Este estudo visou definir, implementar e avaliar a eficácia de um programa de intervenção em cuidadores formais. Neste programa tentamos compreender, avaliar e diminuir o impacto da violência percebida, utilizando a confiança organizacional. O estudo é de natureza quase-experimental, com o recurso a duas instituições. Os dados são quantitativos e o estudo é transversal e correlacional. Os resultados apresentam mudanças significativas na dimensão da violência no trabalho nomeadamente na perceção do comportamento dos jovens e na frequência dos comportamentos agressivos. O programa apresenta resultados exploratórios que podem ser úteis na compreensão deste fenómeno e das dificuldades da intervenção psicológica.

**Palavras-chave:** Violência, Confiança organizacional entre pares, programa de intervenção, cuidadores formais

## **Abstract**

Violence at work is a phenomenon of increasing worldwide interest. There is a lack of research studies about violence at work in Portugal, specifically concerning formal caregivers of institutionalized young people. This study sought to define, implement and evaluate the efficacy of an intervention program in formal caregivers. In this program we attempted to understand, evaluate and reduce the impact of the perceived violence, using organizational trust. This was an almost experimental, cross-over and correlational study with quantitative data, resorting two institutions. Significant changes in the extent of violence at work were particularly observed in the perception of the behavior of young people and in the frequency of aggressive behavior. The program presents exploratory results that may be relevant to understand this phenomenon and the difficulties of a psychological intervention.

**Key words:** Violence, Organizational trust between peers, intervention program, caregivers

# Índice

1. Introdução.....	6
2. Enquadramento teórico.....	7
3. Método.....	14
3.1 Questão de Investigação .....	14
3.2 Objetivos específicos .....	15
3.3 Hipóteses.....	15
3.4 Procedimento .....	16
3.5 Participantes.....	17
3.6 Instrumentos.....	17
4. Resultados.....	20
5. Discussão.....	23
<b>6. Conclusões.....</b>	<b>26</b>
Referências bibliográficas .....	29
Anexos.....	34

## **Introdução**

Este estudo visou definir, implementar e avaliar a eficácia de um programa de intervenção em cuidadores formais. Neste programa tentamos compreender, avaliar e diminuir o impacto da violência percebida, utilizando a confiança organizacional (Maslach, 2009; Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009). Pretende trabalhar confiança entre pares, com o objetivo de diminuir as consequências nocivas das situações de violência exercidas sobre estes cuidadores formais. A investigação pretende explorar a importância da confiança entre pares numa instituição específica e demonstrar de que forma a existência de relações fortes entre a equipa, utilizando a confiança organizacional, pode suavizar as dificuldades criadas pela violência de jovens institucionalizados.

Os objetivos gerais deste estudo são compreender o fenómeno da violência e da confiança no contexto de institucionalização e definir um programa de intervenção com vista à gestão do fenómeno da violência em contexto profissional.

A estrutura deste trabalho está dividida em quatro partes. Na primeira parte é feita uma introdução à temática em estudo, onde são apresentados a pertinência do mesmo e os objetivos gerais. A segunda parte apresenta uma revisão de literatura, elaborada com a finalidade de identificar os conceitos analíticos associados às variáveis em estudo, com o objetivo de ser constituída uma base de conhecimento, fundamental à posterior análise dos resultados. A terceira parte é constituída pelo capítulo metodológico e nela serão apresentadas as questões de investigação e feita uma descrição da metodologia a utilizar neste estudo. De igual modo são apresentados os participantes que integrarão o estudo e os critérios de seleção que estiveram subjacentes à sua escolha, assim como os instrumentos e os procedimentos a utilizar. O capítulo final é dedicado à apresentação dos resultados preliminares e das limitações do estudo.

## **2. Enquadramento teórico**

A presente investigação tem como objetivo avaliar a eficácia de intervenção de do programa GIV: Gestão do impacto da violência em cuidadores formais.

A eficácia do programa foi avaliada segundo o protocolo internacional *The development of client violence questionnaire(CVQ)* desenvolvido pela equipa israelita da Universidade de Haifa (Enosh, Tzafrir, & Stolovy, 2015). O protocolo utilizado nesta investigação agrega três dimensões que irão ser seguidas na revisão de literatura, exploração de resultados e discussão: A) Relação com cliente (jovens institucionalizadas), B)Violência:: comportamento dos jovens, frequência do comportamento agressivo dos jovens e implicações dos comportamentos agressivos.; C)Clima organizacional que, neste trabalho, aglomera as seguintes subdimensões, características da equipa, ambiente de trabalho e confiança organizacional entre pares.

### **Institucionalização e relação com os cuidadores**

A violência que é possível encontrar em jovens institucionalizados, pode surgir de muitas formas e diferentes tipos. Crianças agressivas têm dificuldades, em termos cognitivos, em saber como agir perante problemas interpessoais (Dodge, Petit, McClaskey, Brown & Gottman, 1986). Segundo Abaid, Dell’Aglío e Koller (2010) os comportamentos negativos e depressivos apresentados pelas crianças institucionalizadas resultam da ausência de figuras de referência paternal. Bowlby (1994) refere que até se criar vínculo com o cuidador é possível a existência de problemas de adaptação à instituição e aos cuidadores. Quando, finalmente, se forma vínculo com o cuidador, normalmente o comportamento negativo diminui (Bowlby, 1994). Quando a criança é institucionalizada ela vai estar a cargo de um grupo de cuidadores e é possível que não consiga estabelecer um processo de vinculação com um adulto, do mesmo tipo do que

seria desejável manter com uma figura materna. Até que seja possível encontrar uma figura de referência, a criança manterá um comportamento de algum distanciamento, que poderá assumir características diferenciadas até que tenha uma experiência com um adulto que lhe proporcione disponibilidade afetiva e continuidade no relacionamento (Pinhel, Torres & Maia, 2009).

Embora a institucionalização tenha como objetivo proteger a criança da falta de cuidados por parte da família, pode ser um fator de instabilidade emocional, pois as crianças podem não ter ainda adquirido resiliência suficiente para encarar a situação como um passo positivo na sua vida. A instabilidade emocional tenderá a manter-se até que seja possível encontrar uma nova figura de vinculação associada a continuidade e disponibilidade afetiva.

Atendendo à gravidade de certas situações encontradas em ambientes familiares, a institucionalização pode ser o menor dos males, embora se entenda que as falhas de vínculo afetivo nas crianças institucionalizadas possam não ser ultrapassadas rapidamente e que seja necessária alguma persistência dos cuidadores para ajudar a criança a ultrapassar situações de angústia e de tristeza e potencial depressão (Steinberg, 1993).

Os cuidadores formais de crianças e jovens institucionalizados serão os adultos, que pela natureza das suas funções, estarão mais expostos a estes tipos de violência e como tal poderão apresentar diversos níveis de *burnout*. Esta condição resulta do estado de tensão emocional provocado pelas condições desgastantes em que o trabalho desses profissionais de saúde se desenvolve e que leva ao esgotamento físico e psicológico dos mesmos, com resultados nocivos para a sua saúde e qualidade de vida (Crick & Dodge, 1994). Tendo em conta as características desta atividade profissional, pretendemos avaliar até que ponto a confiança entre pares, a nível dos cuidadores formais, poderá ser

trabalhada e contribuir para diminuir os efeitos da violência. (Dodge, Petit, McClaskey, Brown & Gottman, 1986).

### **Violência no Trabalho**

Segundo Hirigoyen (2002) a violência no trabalho no trabalho pode ser definida como sendo qualquer comportamento abusivo (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, pela sua repetição ou pela sua sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

A violência no trabalho pode ainda incluir abuso verbal, ameaças, violência física, homicídio, perseguição, assédio moral entre os trabalhadores ou entre os gestores e trabalhadores ou ainda comportamentos que possam criar um ambiente de medo ou conduzir a situações de stress. Segundo Mayhew e Chappell (2001), embora a linha divisória que separa o bullying do assédio sexual seja muito ténue, este último não se encontra normalmente incluído nas definições de violência no trabalho. Estes autores identificam ainda três categorias onde, segundo a *California Occupational Safety and Health Administration* (citado por Mayhew & Chappell, 2001) a violência ocupacional se pode dividir. Assim, o primeiro tipo inclui episódios de violência no trabalho cometidos por pessoas sem qualquer tipo de relação com as vítimas, relacionados, por exemplo, com o roubo de dinheiro ou bens materiais, como aqueles que ocorrem durante assaltos a lojas ou outro tipo de estabelecimentos. O segundo tipo abrange ocorrências violentas em que o agressor é o destinatário dos serviços prestados pela vítima. Finalmente, o terceiro tipo integra ocorrências em que o agressor mantém ou manteve uma relação profissional com a vítima, existindo uma ligação entre ambos e a organização (Mayhew & Chappell, 2001).

Esta tipologia pode ainda incluir uma quarta forma de violência ocupacional sistêmica, que deriva de desenvolvimentos sociais e económicos mais amplos. É o caso de situações originadas por pressões económicas globais que podem conduzir ao downsizing, à intensificação do trabalho e insegurança no trabalho. Em casos extremos essas situações podem mesmo vir a contribuir para uma cultura de trabalho onde o comportamento ameaçador é tolerado (Mayhew & Chappell, 2001).

Este estudo incide na segunda tipologia, onde a violência é exercida pelos clientes e dirigida aos prestadores de serviços e que se faz sentir sobretudo em determinados grupos ocupacionais, nomeadamente aquele constituído pelos profissionais do serviço social. Segundo os supracitados autores, os episódios de violência podem ocorrer quando da prestação do serviço ao cliente, motivados pela insatisfação com o atendimento, a qual pode ser resultante quer da demora no mesmo, quer devido à falta de correspondência entre o serviço prestado e as expectativas do cliente. No entanto, essa violência pode também ser dirigida aos quadros dirigentes das organizações, como forma de protesto por parte dos clientes contra a própria organização (Mayhew & Chappell, 2001).

Diversos autores apontam ainda para um conjunto de fatores, quer estes sejam de natureza individual, situacional, organizacional ou ambiental, que podem desencadear episódios violentos em contexto profissional ou diretamente relacionados com o trabalho. É esse o caso em que os clientes têm um historial de violência ou de abuso de álcool ou drogas que os levam a adotar comportamentos violentos (Dupré & Barling, 2003; Schat & Kelloway, 2005; Chappel & Di Martino, 1998; Mayhew & Chappell, 2001).

Os episódios de agressão assumem a forma de comportamento descortês e falta de respeito para com o outro, seja este de natureza física ou verbal com intenção de

prejudicar a outra pessoa (Agency Facts, 2002). A violência causa impacto ao nível individual e ao nível social. No nível individual o sofrimento provindo da violência acarreta como consequências a desmotivação, perda de confiança baixa autoestima, depressão e raiva, ansiedade e irritabilidade. Os efeitos mantem-se ou agravam-se se as causas da violência não forem eliminadas o colaborador continuar a sentir-se exposto aos riscos do trabalho, pois a violência causa o rompimento de relações interpessoais, desestruturação da organização do trabalho, redução da eficiência e da produtividade e deterioração da qualidade do produto e da imagem da empresa. Ao nível social, o impacto da violência inclui o cuidado à saúde, os custos da reabilitação para reintegração das vítimas e os custos do desemprego, se os trabalhadores forem excluídos do trabalho (Ilo, 2002).

### **Clima organizacional**

De acordo com Rodríguez (2008), o clima organizacional define-se pelas percepções que os trabalhadores partilham acerca de uma dada organização têm a respeito do trabalho, do ambiente físico em que exercem funções, das relações interpessoais e das normas estabelecidas. Outros autores acrescentam que o clima organizacional pode definir-se como a percepção relativa á dinâmica da organização, desde as políticas, as práticas, ações e procedimentos organizacionais (Reichers & Schneider, 1990), sendo um fator de influência na eficiência dos resultados, bem como na conduta das pessoas que fazem parte de uma organização (Joyce & Slocum, 1990).

A literatura demonstra ainda que nas organizações que possuem um clima organizacional favorável, os colaboradores realizam as atividades com ânimo e motivação, levando ao aumento da satisfação e potencial de trabalho (Sánchez et al., 2006). Patlán et. al. (2012), demonstra que os fatores do clima organizacional que

apresentam associações significativas com a satisfação laboral são a liderança, os benefícios e recompensas, a motivação e o esforço. Contudo Rodríguez (2004), conclui que o clima organizacional por si só é altamente preditor do comportamento e da satisfação laboral, assim como é possível através destes índices prever o nível de rendimento e produtividade do trabalhador.

Mayer e Gavin (2005) referem que a perceção de habilidade, benevolência e integridade são antecedentes da confiança. No entanto, a formação de laços de confiança passa por diferentes calendarizações, sendo que a perceção de integridade é o primeiro fator a consolidar-se. Segundo estes autores os níveis de respeito são elevados nos relacionamentos positivos, onde a cortesia impulsiona atitudes de confiança e lealdade. Dentro de uma organização estes relacionamentos baseiam-se numa comunicação honesta, quer esta tenha função estratégica ou moral, a qual serve para fortalecer os laços de confiança (Zant & Kray, 2014).

Segundo Ferreira, Keating, Silva e Veloso (2010) a definição mais consensual para o constructo da confiança foi desenvolvida num estudo da autoria de Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer (1998), os quais referem que se trata de *“um estado psicológico que compreende a intenção de aceitar a vulnerabilidade baseada em expectativas positivas das intenções ou do comportamento de outro”* (Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer, 1998, p. 395, citado por Ferreira, Keating, Silva & Veloso, 2010, p. 2452). Neste constructo, a perceção do risco é uma variável muito importante, pelo que de acordo com Mayer, Davis e Schoorman (1995, citado por Ferreira, Keating, Silva & Veloso, 2010, p. 2453) a confiança pode ser entendida como a vontade de correr riscos e o *“nível de confiança é a indicação da quantidade de risco”* que cada um está disposto a correr.

O modelo proposto por Mayer, Davis e Schoorman (1995) identifica o que os autores denominam de fatores de confiabilidade percebida, variáveis que consideram fundamentais para que se possa estabelecer uma relação de confiança entre pares e que são a competência, a integridade e a benevolência. Assim, uma óbvia demonstração de competência faz com que confiemos numa determinada pessoa, do mesmo modo que se reconhecermos que ela partilha os nossos valores, ou seja, que é uma pessoa íntegra e que não tem más intenções (é benevolente). Esses fatores influenciam significativamente o nível de tolerância ao risco, possibilitando ao que confia (trustor) partilhar a sua vulnerabilidade e estabelecer a relação de confiança, pois confiar implica necessariamente correr riscos (Mayer, Davis & Schoorman, 1995).

Segundo Keating, Silva e Veloso (2010) em termos de contexto organizacional, o conceito de confiança interpessoal está intrinsecamente relacionado com o risco e a interdependência. As organizações são, no fundo, estruturas sociais onde pessoas com diferentes interesses e motivações - os quais nem sempre são convergentes - têm que encontrar formas de cooperação que lhes permitam desenvolver um trabalho conjunto, no qual possam ser devidamente reconhecidos os diversos contributos individuais. Esse envolvimento pressupõe riscos e diferentes processos psicológicos nos quais a confiança desempenha um importante papel com vista ao sucesso dessa cooperação.

Nos casos de desconfiança os indivíduos tendem a despoletar formas de atuação, em que pretendem diminuir a sua dependência e vulnerabilidade aos outros (Mayer & Gavin, 2005) e por isso a falta de confiança entre pares pode colocar em causa a qualidade do serviço prestado.

A confiança entre pares pode revelar-se de diversas formas, quer seja a confiança na capacidade de um colega para executar determinadas tarefas, a dependência de um outro para resolver uma questão importante ou para o apoiar em

situações difíceis ou ainda a confiança que é necessária para partilhar sentimentos pessoais ou debater questões de trabalho sem se sentir vulnerável. Quanto maior for o nível de imprevisibilidade no ambiente de trabalho, maior será a necessidade de existir de facto, confiança entre pares (Mayer & Gavin, 2005).

### **3. Método**

O presente estudo apresenta uma metodologia *quasi-experimental*, com a recolha de dados em duas instituições. Uma das instituições foi utilizada como grupo de controlo. Este grupo de controlo preencheu questionários num momento zero, pré teste e passados dois meses como medida de pós teste. A instituição alvo de intervenção foi alvo do mesmo processo de preenchimento do questionário, mas acresce a este uma entrevista semiestruturada direcionada a cada elemento, dado que este programa foi desenhado com base nessas entrevistas. A entrevista teve consequentemente uma finalidade exploratória, foi utilizada como pré-recolha de dados e objetivou o levantamento dos tipos de violência, frequência, bem como a percepção dos níveis de confiança nos colegas de trabalho

#### **3.1 Questão de Investigação**

A presente investigação tem como objetivo avaliar o impacto de um programa – GIV: Gestão do impacto da violência em cuidadores formais. Para tal, serão avaliadas três dimensões – clima organizacional, violência e a relação com as jovens.

Deste modo a questão central a explorar nesta investigação é: “O programa GIV apresenta mudanças nas percepções individuais sobre o clima organizacional, a violência e a relação com as jovens?”.

### 3.2 Objetivos específicos

O presente estudo tem como objetivos específicos:

1. Medir e comparar índices de clima organizacional, violência e relação com as jovens antes e depois de um programa de intervenção dentro da mesma instituição.
2. Medir e comparar índices de clima organizacional, violência e relação com as jovens antes e depois de um programa de intervenção em instituições diferentes.

### 3.3 Hipóteses

Tendo em conta os objetivos específicos apresentados, formulam-se as seguintes hipóteses de investigação:

H<sub>1</sub> - Existem diferenças entre pré e pós teste na variável relação com as jovens no grupo experimental.

H<sub>2</sub> - Existem diferenças entre pré e pós teste na variável ambiente de trabalho no grupo experimental.

H<sub>3</sub> - Existem diferenças entre pré e pós teste na variável comportamento dos jovens no grupo experimental.

H<sub>4</sub> - Existem diferenças entre pré e pós teste na variável frequência dos comportamentos agressivos no grupo experimental.

H<sub>5</sub> - Existem diferenças entre pré e pós teste na variável implicações dos comportamentos agressivos no grupo experimental.

H<sub>6</sub> - Existem diferenças entre pré e pós teste na variável confiança no grupo experimental.

H<sub>7</sub> - Existem diferenças entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável relação com as jovens.

H<sub>8</sub> - Existem diferenças entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável ambiente de trabalho.

H<sub>9</sub> - Existem diferenças entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável comportamento dos jovens.

H<sub>10</sub> - Existem diferenças entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável frequência dos comportamentos agressivos.

H<sub>11</sub> - Existem diferenças entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável implicações dos comportamentos agressivos.

H<sub>12</sub> - Existem diferenças entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável confiança.

### **3.4 Procedimento**

Para assegurar que a investigação cumprisse todos os requisitos éticos a que esteve obrigada, o projeto de investigação iniciou-se com o envio pedido por escrito de autorização às instituições selecionadas para o efeito, com uma descrição dos objetivos do estudo e dos procedimentos de recolha e análise de dados. Posteriormente, foi pedida a participação voluntária e o consentimento informado de todos os colaboradores das instituições, tendo sido garantido o cumprimento de todos os critérios de confidencialidade. Por fim, a instituição que serviu de grupo de intervenção aceitou, ainda, voluntariamente participar no programa com a liberdade de desistir a qualquer momento da mesma.

Os instrumentos foram aplicados pela própria investigadora num local reservado com intuito de minimizar a interferência de variáveis parasitas. A recolha de dados foi realizada em duas etapas.

A análise quantitativa dos dados obtidos foi procedida através do *Statistical Package for the Social Sciences* (IBM SPSS Statistics).

Após as análises descritivas iniciais, foram analisadas as diferenças entre grupos, nas variáveis em estudo de pré e pós-intervenção, com recurso a testes não paramétricos.

### **3.5 Participantes**

A presente investigação conta com 16 participantes do sexo feminino, em que 8 constituem a equipa de cuidadores formais de duas instituições. Estes foram alocados por conveniência sendo que o critério para seleção dos participantes visou a necessidade de ter uma experiência de trabalho superior a seis meses e trabalhar numa instituição de acolhimento residencial de crianças e jovens.

O primeiro passo de contacto com os participantes passou pela garantia de confidencialidade das informações prestadas, tendo sido dado cumprimento às obrigações éticas, nomeadamente o consentimento informado.

### **3.6 Instrumentos**

Para levar a cabo este estudo recorreu-se à utilização de três instrumentos específicos: uma entrevista individual (cf. anexo 1) administrada aos elementos do grupo de intervenção com intuito de recolha de informação pertinente á construção do

programa, o questionário individual a ser aplicado antes e após a intervenção e ainda o programa de intervenção desenvolvido para o efeito.

A entrevista qualitativa como técnica de investigação, permite ao investigador uma aproximação ao entrevistado e é utilizada como forma de iniciar processos de comunicação, devendo de haver o cuidado de não forçar a direção das respostas do entrevistado. A entrevista semiestruturada que elaborámos integrou três partes. Na primeira parte são recolhidos os dados sociodemográficos do participante. Na segunda parte são colocadas questões relativas à violência e na terceira parte é abordada a temática da confiança, no sentido de tentar compreender como se desenvolve a relação entre a equipa de trabalho e os níveis de confiança envolvidos. A entrevista foi utilizada como técnica de diagnóstico para a elaboração do programa. Consequentemente, não foram contemplados nesta investigação a análise dos dados emergentes nesse instrumento, dado que esta análise não faz parte dos objetivos desta dissertação. Contudo, optamos por descrever o processo de construção e desenvolvimento do programa no procedimento, como garante do máximo cuidado na observação dos critérios de qualidade na exploração de construtos e elaboração de programas de intervenção.

O questionário foi o método de recolha de dados privilegiado e abordado nesta dissertação, considerando o seu carácter quasi-experimental. Através das perguntas elaboradas no inquérito pretendeu-se realizar a caracterização sociodemográfica da equipa, as características dos comportamentos das equipas, quais as características do ambiente de trabalho, que tipo de comportamentos são apresentados pelas jovens, quais as frequências dos comportamentos agressivos e as implicações desses comportamentos (Ben-Ari & Enosh, 2013).

O questionário é composto por três partes. A primeira parte integra um questionário sociodemográfico, a segunda parte foi adaptada por nós partindo do questionário da violência sobre os clientes de Guy Enosh, *The Development of Client Violence Questionnaire (CVQ)* (Enosh, Tzafrir & Stolovy, 2015). A última parte destina-se a recolher uma apreciação geral dos níveis de confiança entre pares através da adaptação do Questionário de Confiança Organizacional (QCO) (Keating, Silva e Veloso, 2010) direcionado para a confiança entre chefias e colaboradores e adaptado para a confiança entre membros da mesma equipa.

O programa de intervenção integrou 7 sessões com a duração de 40 minutos, que decorreram semanalmente às segundas-feiras das 9h às 9h45m, numa sala de reunião de equipa destinada para o efeito. Iniciou-se a 20 de Março e terminou no dia 8 de Maio.

O primeiro Módulo (Violência), é constituído por 3 sessões, tem por base a proposta feita pela *California Occupational Safety and Health Administration* (1995/1998) no que se refere ao fenómeno da violência e os seus subtipos. Este trabalho insere-se no tipo II (está relacionado com incidentes violentos cujo agressor é o destinatário ou o objeto dos serviços prestados pela vítima). O segundo Módulo (Confiança) tem por base o modelo teórico de Mayer, Davis e Schoorman (1995) e é constituído por 4 sessões. O programa seguiu a seguinte estrutura:

Programa de Intervenção GIV						
Sessões	Objetivos	Dinâmica	Recursos	Público-Alvo	Duração	
Modulo I - Violência	1 “A violência no trabalho” 20-03-2017	Familiarizar os participantes com a natureza, estrutura e metodologia do programa. Exploração do conceito e identificação do tipo de violência segundo o modelo ( <i>California Occupational Safety and Health Administration</i> ). Identificar situações onde está presente a violência.	“É violência?”	Projektor	Cuidadores Formais	40”
	2 “Tipos de violência no trabalho” 27-03-2017	Diferenciação dos tipos de violência (verbal, física, psicológica);	“De que violência se trata?”	Projektor	Cuidadores Formais	40”
	3 “Consequências da violência no trabalho” 3-04-2017	Consequências da violência no trabalho Síntese final do modulo	“De que forma se podem manifestar as consequências?”	Projektor	Cuidadores Formais	40”
Módulo II - Confiança	4 “A confiança” 10-04-2017	Exploração do conceito de confiança Fatores de confiabilidade Explicitar a importância do ato de confiar na relação interpessoal no trabalho.	“Situação de confiança” “Fatores de confiabilidade”	Projektor	Cuidadores Formais	40”
	5 “Integridade” 17-04-2017	A integridade enquanto fator de confiabilidade Exploração da importância da integridade no aumento ou diminuição da confiança no colega de trabalho.	Vídeo de uma situação de integridade no trabalho. Paralelismo entre o vídeo e o contexto institucional.	Projektor Folhas de papel Material de escrita	Cuidadores Formais	40”
	6 “Benevolência” 24-04-2017	A Benevolência enquanto fator de confiabilidade Exploração da importância da benevolência no aumento ou diminuição da confiança no colega de trabalho.	Vídeo de uma situação de benevolência. Solicitação de situações reais em que a benevolência é imprescindível.	Projektor	Cuidadores Formais	40”
	7 “Competência” 08-05-2017	A competência enquanto fator de confiabilidade Exploração da importância da competência no aumento ou diminuição da confiança no colega de trabalho.	Vídeo de uma situação de rigor e persistência para ser o melhor possível na execução da tarefa. Paralelismo entre o vídeo e o contexto.	Projektor Material de escrita	Cuidadores Formais	40”

#### 4. Resultados

A amostra foi constituída por um número reduzido de participantes.

Considerando esta limitação recorreremos ao uso de testes não paramétricos para tratamento dos dados recolhidos no pré-teste e pós-teste, considerando como valor de significância  $p < .1$  (Pestana & Gageiro, 2008). Por forma a procurar a existência de diferenças significativas entre o grupo de intervenção, entre os momentos pré e pós-intervenção, recorreu-se ao teste de *Wilcoxon* (alternativa não paramétrica ao teste *t-student* para amostras emparelhadas).

Tabela 1: Comparação entre pré e pós intervenção do programa “Gestão do impacto da violência em cuidadores formais- um programa de intervenção”.

	Variáveis	Grupos	Avaliação		Avaliação		Wilcoxon	p
			Inicial		Final			
			M	DP	M	DP		
Protocolo de Investigação	Relação com os jovens	GI	6.21	.61	5.62	.54	-1.68	0.9
		GC	6.74	.40	6.74	.17	-.108	.91
	Características das equipas	GI	5.72	.87	5.56	.79	-.98	.32
		GC	6.01	.85	6.56	.60	-2.03	<b>.04*</b>
	Ambiente de trabalho	GI	1.00	.00	1.34	.98	-1.34	.18
		GC	1.42	1.13	1.00	.00	-1.00	.31
	Comportamentos dos jovens	GI	2.99	.74	2.59	.49	-1.82	<b>.07τ</b>
		GC	2.40	.54	2.15	.37	-1.68	<b>.09τ</b>
	Frequência dos comportamentos agressivos	GI	1.77	10.9	.38	.26	-2.38	<b>.02*</b>
		GC	1.56	1.23	2.25	1.81	-.676	.49
	Implicações dos comportamentos agressivos	GI	1.51	.57	1.50	.62	-.49	.62
		GC	1.63	.73	1.39	.27	-7.62	.44
	Confiança	GI	5.49	.85	5.34	1.01	-.210	.83
		GC	6.5	.58	6.83	.29	-1.60	.10

Legenda: Nível de significância:  $\tau=p < .10$ , marginalmente significativo,  $*=p < .05$ .

Relativamente às variáveis avaliadas no pré e pós-teste referentes ao GI foram encontradas duas diferenças marginalmente significativas que dizem respeito à relação com as jovens ( $p = .09$ ) e ao comportamento das jovens ( $p = .07$ ). Ainda nesta avaliação foi encontrada uma diferença estatisticamente significativa referente à frequência dos comportamentos agressivos ( $p = .02$ ).

No que concerne a avaliação do GC foram encontradas duas diferenças marginalmente significativas, referentes às características das equipas ( $p = .04$ ) e aos comportamentos dos jovens ( $p = .09$ ).

Ao nível das restantes subescalas do protocolo não se verificaram diferenças estatisticamente significativas.

A  $H_1$  não se confirma na medida em que não existem diferenças estatisticamente significativas entre o pré e pós teste na variável relação com as jovens no grupo de intervenção. A  $H_2$  não se confirmou, uma vez que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre o pré e o pós teste no grupo experimental quando testada a variável ambiente de trabalho. A  $H_3$  confirma-se, dado que são encontradas diferenças entre o pré e o pós teste na variável comportamento dos jovens no grupo experimental, verificando-se uma diminuição dos scores no grupo de controlo e no grupo de intervenção marginalmente significativas. A  $H_4$  confirma-se na medida em que existem, efetivamente diferenças entre pré e pós teste na variável frequência dos comportamentos agressivos no grupo experimental. Os resultados indicam que diminuiu de forma significativa a perceção sobre a frequência dos comportamentos agressivos. A  $H_5$  não se confirma, uma vez que não existem diferenças significativas entre pré e pós teste na variável implicações dos comportamentos agressivos no grupo experimental. A  $H_6$  não se confirma por não se verificaram diferenças significativas entre pré e pós teste na variável confiança no grupo experimental. A  $H_7$  não se confirma pois não existem diferenças significativas entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável relação com as jovens. A  $H_8$  não se confirma pois não são apresentadas diferenças significativas entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente á variável ambiente de trabalho. A  $H_9$  confirma-se, pois, são encontradas diferenças tanto no grupo de controlo como no grupo experimental relativamente à variável comportamento dos jovens. Os resultados indicam ainda que o comportamento das jovens, no grupo de intervenção, também apresenta uma diminuição da perceção sobre o comportamento de jovens, passando de  $M=2.99$  para  $M=2.5$ .

A  $H_{10}$  confirma-se na medida em que existem diferenças entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável frequência dos comportamentos agressivos, uma vez que o grupo de intervenção apresentou diferenças entre o pré e o pós teste. Os resultados indicam que diminuiu de forma significativa a perceção sobre a frequência dos comportamentos agressivos dos jovens.

A  $H_{11}$  não se confirma na medida em que não existem diferenças significativas entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável implicações dos comportamentos agressivos.

A  $H_{12}$  não se confirma por não revelar diferenças significativas entre o grupo de controlo e o grupo experimental relativamente à variável confiança.

Os resultados da implementação do programa GIV indicam que a intervenção repercutiu efeitos ao nível da dimensão violência, nomeadamente no comportamento das jovens e na frequência de comportamentos agressivos. Adicionalmente o comportamento das jovens apresenta uma diminuição sobre a perceção do comportamento das jovens passando de uma  $M=2.99$  para  $M=2.5$ . Não foram encontrados resultados significativos para a subescala de implicações de comportamentos agressivos nesta mesma dimensão. A dimensão de clima organizacional, composta neste protocolo de investigação pelas dimensões de características da equipa, ambiente de trabalho e confiança organizacional entre pares não sofreu alterações com a aplicação do programa. A terceira dimensão, relação com as jovens, também não sofreu alterações decorrentes da aplicação do programa.

## **5. Discussão**

Esta investigação pretendia compreender se o programa GIV apresenta mudanças nas perceções individuais sobre o clima organizacional, a violência e a relação com as jovens.

Os resultados da implementação do programa GIV mostram que a intervenção repercutiu efeitos ao nível da dimensão violência, nomeadamente no comportamento das jovens e na frequência de comportamentos agressivos. Não foram encontrados resultados significativos na subescala de implicações de comportamentos agressivos. Os resultados encontrados surpreenderam-nos já que apontam diminuições significativas nos índices da dimensão de violência. Estes são resultados iniciais e exploratórios, uma vez que a amostra utilizada neste programa de intervenção foi extremamente reduzida, situação que tentamos contornar ao administrar o programa a oito participantes que constituíram o grupo experimental e sete participantes pertencentes ao grupo de controlo. Estas instituições, apesar de serem já de tamanho adequado às necessidades específicas identificadas, apresentam para efeito de investigação, uma amostra reduzida. As limitações do estudo referem-se à exiguidade da amostra, que tentamos contornar ao incluir na investigação um grupo de controlo. Outra grande limitação encontrada foi a desejabilidade social aquando do levantamento de dados iniciais. Apesar destas limitações pretende-se verificar a possibilidade de criar um modelo de investigação que possa vir a ser replicado considerando amostras de maior dimensão.

O programa GIV foi construído partindo de uma solicitação específica que resultou de um diagnóstico de necessidades da instituição onde este foi implementado. No momento inicial de aplicação do questionário, as respostas das participantes apresentam médias no geral mais altas que no segundo momento de recolha de dados, depois da aplicação do programa de intervenção. Supomos que as diferenças tenham sido influenciadas pelo aumento da consciencialização sobre o problema, associado possivelmente a fenómenos de desejabilidade social no momento inicial de aplicação do programa. Segundo Anastasi e Urbina (2000), a desejabilidade social refere-se à

tendência dos participantes apresentarem respostas mais favoráveis ou aceites socialmente e a negarem uma associação pessoal a opiniões ou comportamentos que considerem ser reprovados pela sociedade. No final da aplicação do programa supomos que as participantes tenham adquirido conhecimento teórico e prático mais sustentado sobre a dimensão específica da violência, onde os resultados foram estatisticamente significativos. Os resultados mostram-nos que a média das perceções das participantes sobre os comportamentos das jovens e sobre a frequência dos comportamentos agressivos diminuiu.

Tendo em conta o contexto específico, institucionalização juvenil, o programa procurou explorar as construções subjetivas das participantes relativamente às construções sobre violência, clima organizacional e relação com as jovens bem como as diferentes possibilidades de discurso. Supomos que os resultados estatisticamente significativos neste item tenham sido promovidos pelo programa GIV, dado que ao longo deste foram trabalhadas estas dimensões através de role play de forma a aproximar as situações o mais possível do real.

No que respeita à frequência dos comportamentos agressivos, aquando da recolha de dados através de entrevistas todos os elementos relataram que já sofreram violência verbal. Segundo a literatura e de acordo com os resultados encontrados neste estudo, a violência que é possível encontrar em jovens institucionalizados, pode surgir de muitas formas e diferentes tipos. Crianças agressivas têm dificuldades, em termos cognitivos, em saber como agir perante problemas de carácter interpessoal (Dodge, Petit, McClaskey, Brown & Gottman, 1986). Segundo Abaid, Dell'Aglio e Koller (2010) os comportamentos negativos e depressivos apresentados pelas crianças institucionalizadas resultam da ausência de figuras de referência paternal e até se criar vínculo com o cuidador é possível a existência de problemas de adaptação à instituição e aos

cuidadores. Quando, finalmente, se forma vínculo com o cuidador, normalmente o comportamento negativo diminui (Bowlby, 1994). Até que seja possível encontrar uma figura de referência, a criança manterá um comportamento de algum distanciamento, que poderá assumir características diferenciadas até que tenha uma experiência com um adulto que lhe proporcione disponibilidade afetiva e continuidade no relacionamento (Pinhel, Torres & Maia, 2009).

Embora a institucionalização tenha como objetivo proteger a criança da falta de cuidados por parte da família, pode ser um fator de instabilidade emocional, pois as crianças podem não ter ainda adquirido resiliência suficiente para encarar a situação como um passo positivo na sua vida. A instabilidade emocional tenderá a manter-se até que seja possível encontrar uma nova figura de vinculação associada a continuidade e disponibilidade afetiva. Atendendo à gravidade de certas situações encontradas em ambientes familiares, a institucionalização pode ser a melhor resposta, embora se entenda que as falhas de vínculo afetivo nas crianças institucionalizadas possam não ser ultrapassadas rapidamente e que seja necessária alguma persistência dos cuidadores para ajudar a criança a ultrapassar situações de angústia e de tristeza e potencial depressão (Steinberg, 1993).

Considerando a temática específica de programas de intervenção psicológica em violência, existem poucos estudos sobre esta matéria. Gates, Fitzwater e Succop (2005), realizaram um trabalho que visou o desenvolvimento e implementação de um programa de intervenção e prevenção da violência. Este trabalho visou o impacto da violência em cuidadores de longa duração. Os auxiliares de ação médica são alvo da maior incidência de agressão no local de trabalho comparativamente a todos os trabalhadores dos Estados Unidos. O estudo objetivou testar a eficácia de um programa de intervenção e prevenção da violência para aumentar o conhecimento, a auto-eficácia e habilidades, e

consequentemente diminuir os episódios de violência. A investigação foi de carácter quase experimental e contou com 138 assistentes de enfermagem num total de três intervenções e três momentos de recolha e comparação de dados.

Os participantes da intervenção revelaram aumentos significativos no conhecimento, autoeficácia e habilidades de prevenção de violência. Embora a intervenção não tenha tido um efeito principal sobre a incidência das agressões, houve um efeito indireto sentido entre o número de episódios da avaliação inicial e a intervenção. Este estudo concluiu que embora a incidência de violência não possa ser eliminada, pode ser diminuída e nunca deve ser tolerada ou aceite como "parte do trabalho" porque, dessa forma, desvaloriza a classe profissional dos auxiliares de acção médica de longa duração (Gates, Fitzwater & Succop, 2005). O desenvolvimento do programa GIV revelou efeitos interessantes já que apresenta resultados significativos, mesmo numa amostra reduzida. Pretendemos que resultados iniciais como os nossos e os trabalhos anteriores, consigam continuar a dar um contributo no desenvolvimento de programas de intervenção que possa mediar o impacto da violência sofrida pelos profissionais utilizando estratégias de confiança entre pares nas equipas.

## **6. Conclusões**

Esta investigação pretendia avaliar o impacto de um programa – GIV: Gestão do impacto da violência em cuidadores formais centrado em três dimensões – clima organizacional, violência e a relação com as jovens. Consideramos que o programa é um contributo no início do desenvolvimento de programas de intervenção nesta temática que consigam aumentar o conhecimento sobre fenómenos de violência, confiança organizacional e relação com as jovens. Considerando o contexto difícil onde decorreu esta investigação, jovens institucionalizadas, podemos considerar como difícil

a eliminação imediata da incidência de violência no trabalho. Contudo, esta investigação pretende encetar um trabalho de desenvolvimento de programas de intervenção psicológica, já que esta mesma violência não poder ser tolerada ou aceite como parte integrante das funções. É preciso continuar a construir um caminho de esclarecimento e intervenção junto destas equipas que permitam que as mesmas ganhem mais conhecimento sobre estes fenómenos e que os processos de confiança entre pares possam ser amortecedores, funcionando inclusive como protetores da violência.

## Referências bibliográficas

- Abaid, J. L. W., Dell'aglio, D. D. & Koller, S. H. (2010). Preditores de sintomas depressivos em crianças e adolescentes institucionalizados. *Universitas Psychologica*, 9 (1), 199-212.
- Agency facts 24. Agência Europeia para a segurança e a saúde no Trabalho. Violência no trabalho. Disponível em: <<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/24/factsheetsn24-pt.pdf>>.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (2000). *Testagem psicológica*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Beni-Ari, A. & Enosh G. (2013) Power relations and reciprocity: dialectics of knowledge construction. *Qual Health Res*, 23(3):422-9
- Bowlby, J. (1984). *Apego e perda*. Vol. 2. *Separação: Angústia e raiva*. São Paulo: Martins Fontes Editora.
- Chappell, D. & Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.
- Crick, N. R. & Dodge, K. A. (1994). A review and reformulation of social information-processing mechanisms in children's social adjustment. *Psychological bulletin*, 115 (1), 74-101.
- Dodge, K. A., Pettit, G. S., McClaskey, C. L., Brown, M. M., & Gottman, J. M. (1986). Social Competence in Children. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 51, 1-85.
- Dodge, K. A., Bates, J. E. & Pettit, G. S. (1990). Mechanisms in the cycle of violence. *Science*, 250 (4988), 1678-1683.
- Dupré, K.E., & Barling, J. (2003). Workplace aggression. In A. Sagie, S. Stashevsky, & M. Koslowsky (Eds.), *Misbehavior and dysfunctional attitudes in organizations* (13-22). New York: Palgrave.
- Enosh, G., Tzafrir, S. & Stolovy, T. (2015). The development of client violence questionnaire. *Journal of Mixed Methods Research*, 9, 273-290. <Http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0539.pdf>. [Acedido em 2016.01.02].
- Gates, D., Fitzwater, E., Succop, P. (2005). Reducing Assaults Against Nursing Home Caregivers. *Nursing Research*, 54, p 119-127.

- Hirigoyen, Marie-France. (2002). *O Assédio no Trabalho: Como distinguir a verdade*. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Keating, J., Silva, I. & Veloso, A. (2010). Confiança organizacional: teste de um modelo. *VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, 2135-2147. Braga: Universidade do Minho. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/16476/1/Keating,%20Silva%20e%20Veloso,%202010.pdf>. [Acedido em 2017.03.25].
- Joyce W. E., Slocum J. W. (1990). Strategic context and organizational climate. In: Schneider B, editor. *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass; p. 130-150
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11 (32), 37-43.
- Mayhew, C., & Chappell, D. (2001). *Occupational violence: Types, reporting patterns, and variations between health sectors (Working paper No. 1)*. University of NSW. Disponível em: <http://wwwdocs.fce.unsw.edu.au/orgmanagement/WorkingPapers/WP139.pdf>. [Acedido em 2017.03.25.]
- Mayer, R. C., & Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: who minds the shop while the employees watch the boss? *Academy of Management Journal*, 48 (5), 874-888.
- Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, F. (1995). An Integrative model of organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734
- Patlán, J. Martínez, E. & Hernández R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*. Vol. 5. Num. 5.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais - A Complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinhel, J., Torres, N. & Maia, J. (2009) Crianças institucionalizadas e crianças em meio familiar de vida: Representações de vinculação e problemas de comportamento associado. *Análise Psicológica*, 4 (XXVII), 509-521
- Rodríguez, D. (2004). *Diagnóstico organizacional*. Santiago, Chile: Universidad Católica de Chile.

- Reichers, A. E., & Schneider B. (1990). Climate and culture: an evolution of constructs. In B. Schneider (Org.), *Organizational climate and culture* (pp.5-39). San Francisco: Jossey-Bass.
- Rodríguez, D. (2008). *Gestión Organizacional. Elementos para su estudio*. 4<sup>a</sup> ed. Santiago: Eds. Universidad Católica de Chile.
- Rousseau, D., Sitkin, S., Burt, R. & Camerer, C. (1998). Not so different after all: a cross discipline view of trust. *The Academy of Management Review*, 23 (3), 393-404.
- Sánchez, A. D., Saameño, J. A. B., López-Montes, M. T. M. C., Castillo, L., Fernández, L. A. L., & Claret, P. L. (2006). Las dimensiones del clima organizacional percibidas por los médicos de familia. *Atención Primaria*, 37 (9), 489-97.
- Schat, A., & Kelloway, E. (2005). Workplace aggression. In J. Barling, E. Kelloway, & M. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (189-218). U.S.A.: Sage Publications.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14 (3), 204–220.
- Steinberg, L. (1993). *Adolescence*. 3<sup>rd</sup> Edition. New York: McGraw-Hill.
- Van Zant, A. B., & Kray, L. J. (2014). “I can’t lie to your face”: Minimal face-to-face interaction promotes honesty. *Journal of Experimental Social Psychology*, 55 (1), 234-238.

## **ANEXOS**

Anexo 1: Guião da entrevista individual.

## GUIÃO DA ENTREVISTA

Boa tarde/dia o meu nome é Vânia Magalhães e esta entrevista destina-se a conhecer melhor o trabalho dos técnicos cuidadores nesta instituição.

Gostaria de explorar a sua opinião sobre um conjunto de assuntos ligados com a sua experiência profissional.

As informações fornecidas serão objeto de confidencialidade, pois apenas servirão para apoiar uma investigação académica.

Posso contar com a sua colaboração?

### **Assinatura/s de quem pede consentimento:**

\_\_\_\_\_

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pela pessoa que acima assina. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pelo/a investigador/a.

**Nome:** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_ **Data:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Obrigado.

Nome: \_\_\_\_\_  
 Idade \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Filhos \_\_\_\_\_

Há quanto tempo trabalha nesta instituição? \_\_\_\_\_

### **Violência**

- 1- Pode falar-me um pouco sobre a vossa relação?
- 2- Quais são os maiores desafios?

- 3- Já teve incidentes complicados de resolver na gestão do dia a dia? Alguma situação de violência?
- 4- Já sofreu de violência psicológica?
- 5- A violência pode ser psicológica, quando se trata por exemplo de ameaçar fazer queixa a um superior ou mesmo intimidação. Já sofreu este tipo de violência?
- 6- A violência verbal, é caracterizada pelo diálogo agressivo, elevado, presença de insultos. Já sofre este tipo de violência?
- 7- A violência física vai desde um pequeno toque brusco, ao empurrão, ou até mesmo um estalo ou puxão de cabelo. Já sofreu deste tipo de violência?
- 8- Já se sentiu em perigo com alguns destes tipos?
- 9- Qual a situação que lhe causou mais danos?
- 10- Esse episódio teve consequências na sua forma de estar no trabalho?

### **Confiança**

- 11- O que pensa da sua equipa de trabalho?
- 12- Considera que tem a formação necessária para executar este trabalho?
- 13- Considera as suas colegas de trabalho competentes?
- 14- Considera as suas colegas de trabalho integras?
- 15- Considera as suas colegas de trabalho boas pessoas?
- 16- Acha que ser boa pessoa pode prejudica-la na sua equipa de trabalho?
- 17- Acha que os profissionais técnicos cuidadores deveriam ter formação nalgumas áreas específicas para um melhor desempenho neste tipo de instituição?
- 18- Seria capaz de arriscar profissionalmente, numa nova tarefa por exemplo, com base na sugestão de uma colega de trabalho?

## Anexo 2 – Análise de conteúdo das entrevistas individuais.

Constructo	Categoria	
Violência	Caracterização da relação entre técnicos e jovens	Todos os elementos referiram que de um modo geral a relação é positiva ainda que bastante instável.  C “...a relação com elas é um bocado oscilante, mas...eu pelo menos tento regular no sentido de a relação ser positiva, mas é difícil.”
	Caracterização dos desafios da profissão.	Foram identificados como principais desafios a coesão nas decisões com as jovens, saber ouvir e compreender para além da imposição de regras, atender às diferentes necessidades de cada jovem tendo em conta que são todas diferentes, bem como, querer ajudar as jovens e elas não colaborarem.  C “...muitas vezes as emoções também interferem muito com as nossas decisões e, portanto, um dos grandes desafios é abstrairmos um bocadinho da parte mais pessoal e tomarmos as decisões corretas...” M “Sempre fui muito mais emocional do que racional, e isso acaba por ser um desafio.” I “...temos que saber ouvi-las, saber compreende-las... não é só “faz isto agora!”” D “...as meninas são todas diferentes, é saber lidar com as dificuldades que elas possam trazer para casa, de fora ou de dentro...” F “... lidar com cada uma tendo em conta que são muitas meninas aqui dentro num espaço comum sendo elas todas diferentes, o desafio diário é esse.”
	Caracterização de incidentes complicados na gestão do dia a dia.	As participantes referem que de forma direta ou indireta já estiveram envolvidas num incidente de violência.  S “...comigo não, mas já vim em socorro de uma colega.” D “Já tive várias situações de violência das quais 2 me marcaram especialmente.” I “Já... foi uma situação que eu nunca mais me esqueço, mas foi umas das situações que me fez crescer mais aqui no trabalho.” PS “
	Relato de episódios de violência psicológica.	Seis elementos referiram já ter sofrido violência psicológica, 1 elemento referiu que não sofreu e outro elemento referiu que passou por uma situação que não sabe se poderá identificar como violência psicológica.  M “Já tivemos assim algumas de descontrolo emocional...” D “...era todos os dias... Eu tinha medo de vir trabalhar...” F “...mais a nível de insultos.” P “Não sei se se pode chamar violência psicológica porque acho que depois passou.”
	Relato de episódios de violência por intimidação.	Cinco elementos responderam que já sofreram este tipo de violência e três referem que nunca foram alvos de algum episódio.  I “Não, nem episódio nenhum.” D “Sim, já muitas vezes, “Eu lá fora faço-te a fita”, “Eu sei qual é teu carro”.” C “...tive aqui uma situação de uma menina que constantemente me dizia que eu era feia, que eu tinha o nariz grande... e aquilo afetava-me muito...”

Relato de episódios de violência verbal.	<p>Todos os elementos relataram que já sofreram violência verbal. Referem ainda que embora algumas situações pontuais sejam com intuito de ferir a pessoa, a generalidade de situações ocorre pela imposição do não e pelo ambiente e não dirigidas à técnica.</p> <p>PS "...apelidou-nos a todas...eu era a bola de queijo...ela tocava viola e fez uma musica para mim. "Ela não anda, ela rebola" e as miúdas andam todas aí a cantar isso na altura...imagina o que é que isto causa em nós?"</p> <p>M "...não é o insulto dirigido a nós, é uma forma de elas exteriorizarem aquela raiva e mostrarem o exteriorizarem a frustração que sentem por não verem satisfeitas as suas necessidades que elas tinham imediatas..."</p> <p>P "Claro que há aqueles insultos de vez em quando, mas não são assim graves."</p> <p>C "...falar da minha vida pessoal "Você não tem marido, é divorciada, por isso é que ninguém a quer", foi no momento presente o que psicologicamente mais me afetou."</p>
Relato de episódios de violência física.	<p>A equipa em geral a exceção de um elemento referiu que já sofreu pelo menos um episódio de agressão física.</p> <p>P "Foi mesmo o puxão de cabelo e também um estalo da S ... no momento é respirar fundo e pensar "Isto vai passar, P controla-te!" "</p> <p>F "...o bater a porta, atirar objetos, dar um abanão...a bater-me já duas ou 3 vezes."</p> <p>M "Já tive a situação da E, morder..."</p>
Caraterização de situações em que se sentiu em perigo.	<p>Toda a equipa demonstrou que já vivenciou situações em que se sentiram em perigo.</p> <p>I "Já me senti em perigo quando fiz contenção física à V, ela estava bastante alterada, não via o que estava a fazer, e pronto, ela estava em crise..."</p> <p>S "tive várias vezes de fazer contenção física juntamente com a C e senti perigo."</p> <p>C "Já tive medo de não me conseguir controlar...tive e me prender numa casa de banho porque acho que na hora desfazia alguém."</p> <p>"Também já senti medo ao descer as escadas e pensar que atrás de mim podia estar uma miúda a empurrar-me porque entretanto a tinha chamado a atenção..."</p>
Relato de situações que causaram danos.	<p>Todos os elementos relataram os episódios que mais os marcaram negativamente.</p> <p>F "Em Novembro... Uma violência terrível, 5 meninas tinham saído de fuga daqui, e na véspera tinham discutido com o outro grupo aqui dentro, depois elas resolveram voltar, não é, vieram fora do horário permitido então nós informamos que tinham de dar presença na GNR para poderem entrar e elas não quiseram fazer isso, pegaram partiram a porta lá em baixo, entraram forçando a entrada, então as minhas colegas barraram a entrada e elas disseram "Ou vocês saem da frente ou vai haver sangue" ...elas vinham apedrejadas... Graças a deus elas não conseguiram fazer mal a miúda nenhuma, mas se elas conseguissem entrar la dentro ia ser complicado...Isto contado é uma coisa, mas vivido é outra."</p> <p>I "Foi o 4 de Novembro, foi um episódio que não dá para esquecer!"</p> <p>PS "De todas estas situações aquela que mexeu mais comigo, foi a situação da sofia, por ter sido enxovalhada na rua..."</p>
Caracterização de consequências na forma de estar no trabalho.	<p>4 das participantes revelam que teve repercussões na sua forma de estar no trabalho e as restantes referem que como o trabalho foi executado de forma adequada não sentiram necessidade de mudar a forma de atuação.</p> <p>M "Não mudei, porque foi uma situação isolada que tinha a ver com as características individuais daquela jovem, e não pelo trabalho em si, o trabalho... é um trabalho de risco, nós sabemos que é um trabalho de risco."</p>

		<p>I “Não, não mudei nada porque eu estava a fazer tudo correto. Não podia abrir a porta, não abri a porta, não é, estava a cumprir tudo, todas as regras, não foi por haver aquele episódio que deixei de cumprir.”</p> <p>F “Depois desse acontecimento todo, fez com que eu conseguisse ser mais firme em algumas situações...”</p>
Confiança	Caracterização da equipa de trabalho.	<p>De um modo geral a maioria dos participantes revela que existem algumas falhas na forma de trabalhar na equipa.</p> <p>C “o que vejo em todas as equipas é a necessidade de agradar, é isso, ter que agradar à direção, o ter que agradar às doutoras e isso prejudica muito o nosso trabalho...”</p> <p>M “Em termos de equipa técnica não há confiança... Não há uma visão limpa do outro lado sobre o modo de atuação... Ao nível da equipa educativa acho que confiam q.b. umas nas outras, no entanto passam a imagem de que confiam umas nas outras...”</p> <p>D “...a equipa técnica tem falhas, devia de nos dar mais informações relativamente aos acolhimentos das jovens... perguntar se estamos bem se estamos mal... relativamente à equipa educativa acho que somos unidas, claro que somos todas diferentes, eu posso achar que A B ou C tem falhas mas no todo completamo-nos...”</p>
	Formação necessária da equipa	<p>Na generalidade os participantes consideram ter as bases essenciais à realização deste trabalho, no entanto, consideram que existem áreas em que ter formações seria muito importante para o modo de atuação.</p> <p>F “...sinto que precisava de mais alguma pelo menos para tratar situações de crise, contenção... contenção física principalmente, o parar sem magoar...”</p> <p>M “No acolhimento residencial nunca é demais a formação, acho que há sempre necessidade, no entanto acho que a minha área de formação é uma base suficiente para trabalhar com este público.”</p>
	Competência das colegas de equipa.	<p>Todos os participantes consideram as suas colegas competentes.</p> <p>M “...o produto final sai... de por vezes há uma coisa que não se faz tao bem não e por falta de competência, é por desleixo e preguiça...”</p>
	Integridade das colegas de equipa.	<p>A respostas foi unanime entre os participantes apontando para que as colegas são pessoas integras.</p> <p>M “...são pessoas bem formadas, são pessoas com os valores essenciais, presentes na conduta delas do dia-a-dia.”</p> <p>F “falamos umas das outras, mas nunca senti um apontar um lado negativo...”</p>
	Benevolência das colegas de equipa.	<p>Todas as participantes responderam de forma condizente identificando as colegas de trabalho como sendo boas pessoas.</p> <p>C “Sim, muito boas pessoas... este grupo que não mude porque estamos impecáveis.”</p> <p>P “Considero, claro que sim.”</p>
	Caracterização da benevolência no contexto de trabalho.	<p>Toda a equipa a exceção de F consideram que ser boa pessoa pode prejudicar e contexto de trabalho por colegas pode ser visto como forma de se querer vangloriar.</p> <p>I “ Sou boa e depois as pessoas podem pensar o contrário, que estou a utilizar isso para fins.”</p> <p>F “Não. Temos de ter um limite, e também o que para mim é ser boa pessoa para ti pode não ser...”</p> <p>P “Pode pensar “aquela está-se a exhibir!” mas as vezes não e nada disso, é do nosso feito mesmo.”</p>
	Formação em áreas específicas.	<p>Toda a equipa com a exceção de S consideram que formações constantes são muito importantes para a reciclagem de conhecimentos e aquisição de novas aprendizagens.</p> <p>S “Não, acho que não, porque nós temos ido a formações e tudo o que eles dizem é o que nós aqui já aplicamos e já fazemos.”</p>

---

	<p>M “Eu acho que em termos de formação nós temos de ter , estarmos atualizados. Cada vez mais há novas perspectivas, novas orientações e nós temos de estar muito atualizados.”</p> <p>PS “Sim, mais na relação com as jovens, na gestão de conflito, na relação interpessoal.”</p>
Arriscar com base numa sugestão de um colega.	<p>As respostas a esta questão foram bastante diversificadas. Algumas pessoas consideram que não deveria fazê-lo sem consultar o seu superior enquanto que outras admitem que se isso não prejudicasse ninguém e fosse para o bem do seu trabalho o fariam.</p> <p>PS “Sim, se eu achar que era uma boa ideia sim. ...eu sempre trabalhei em equipa...”</p> <p>F “Não. É assim, mesmo que eu entenda, eu devo reger a minha conduta profissional, em função daquilo que são as minhas orientações superiores.”</p> <p>C “Depende. Tenho de medir os prós e os contras, se eu me sentisse minimamente preparada para o fazer sim poderia arriscar, mas noutras situações em que não me sentisse preparada iria ter de parar e consultar e discutir com um colega ou tentar estudar mais.”</p>

---