

# Violência Psicológica no trabalho.

Isabel Silva (Universidade do Minho), Ana Veloso (Universidade do Minho), Inês Jongenelen (Universidade Lusófona do Porto), Guy Enosh (Universidade de Haifa, Israel), Amit Gurda (Universidade de Haifa, Israel) & Shay Tzafrir (Universidade de Haifa, Israel)

# Violência no local de trabalho

- um dos cinco riscos emergentes para a saúde e segurança dos trabalhadores em todo o mundo (OMS) , a par do *stress*, álcool, tabaco, HIV/Sida.

# Consequências

(Harris & Reynolds, 2003)

## Colaboradores

- Consequências psicológicas a longo-prazo  
Humilhação; stress
- Consequências emocionais a curto prazo  
Perturbações no humor
- Consequências comportamentais  
Redução da motivação
- Consequências Físicas  
doença;; danos materiais

## Organização

- Custos financeiros indirectos  
Qualidade de serviço diminuida  
Aumentos de Despesas com  
Pessoal
- Custos Financeiros Directos  
Aumentos de custos com Seguros  
Custos de recuperação dos  
Serviços

# **Agressão a assistentes sociais, pelos seus clientes**

- porque é que estes profissionais que ajudam as vítimas da sociedade se tornam vítimas de agressão pelos mesmos indivíduos que estão a procurar ajudar?

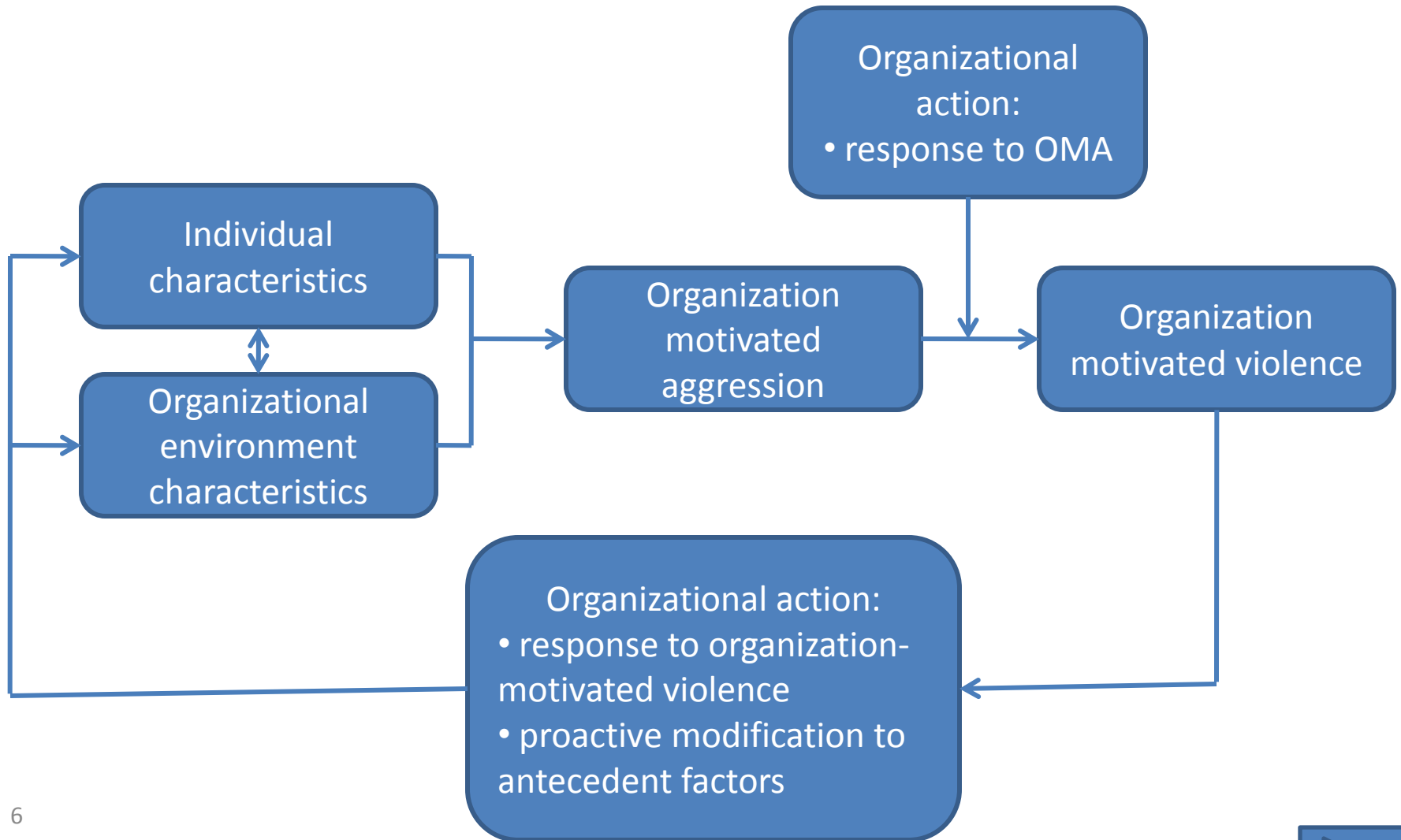
# Comportamento Agressivo do Cliente

- ❑ O quadro de referência teórico para compreender o comportamento agressivo durante a actividade profissional deverá contemplar:
  - Factores pessoais dos clientes
  - Factores organizacionais

e;

- Situação em que o serviço é prestado.

# A Model of Organization-Motivated Aggression (OMA)



# Definition

- ***Organization-motivated aggression:*** attempted injurious or destructive behavior initiated by either an organizational insider or outsider that is instigated by some factor in the organizational context
- ***Organization-motivated violence:*** significant negative effects on person or property that occur as a result of organization-motivated aggression”



# Teoria da Aprendizagem Social da Agressão

(Bandura, 1973, 1978)

## ❑ Factores internos da agressão (pessoais):

- Instinto & drives
- Personalidade
- Background Social & Cultural

## ❑ Factores externos da agressão (ambiente):

- Ambiente desconfortável
- Modelos agressivos
- Reforços e incentivos para a agressão
- Tratamento aversivo

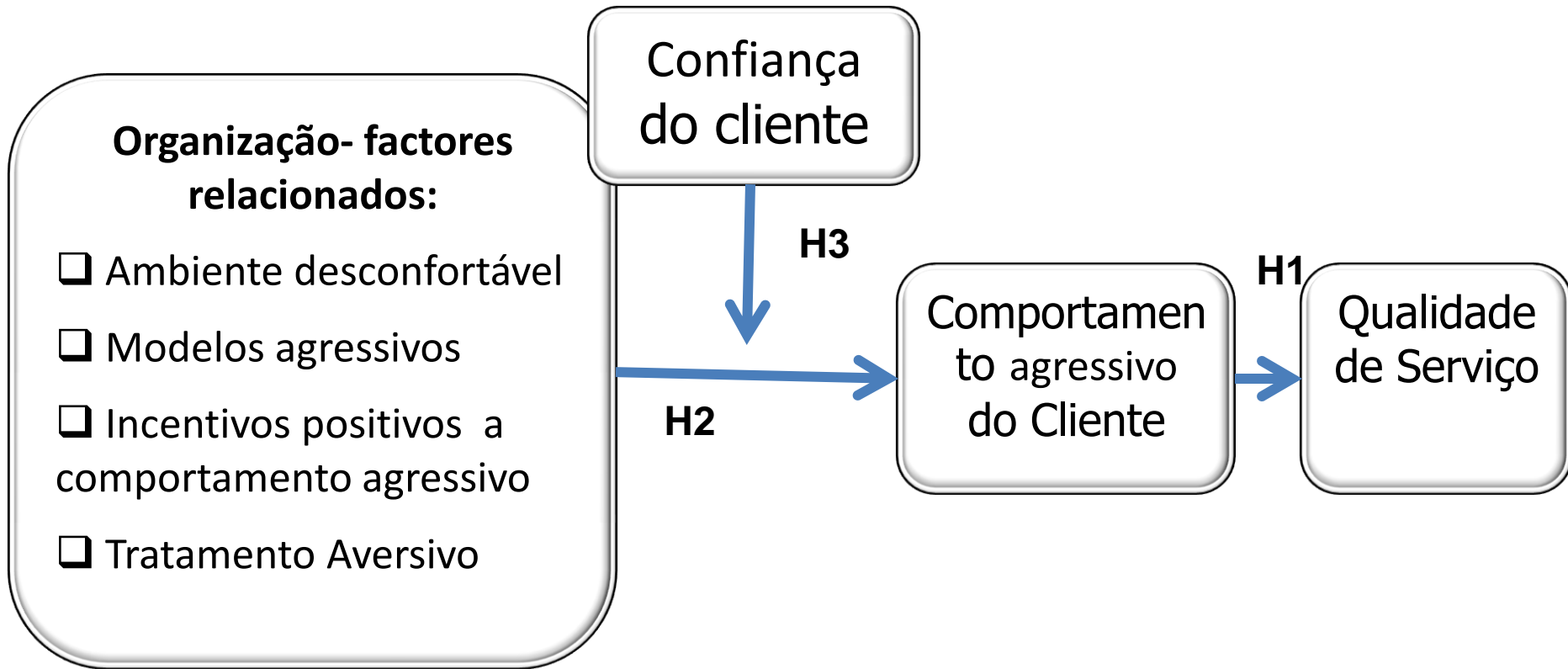


Comportamento agressivo é aprendido através da experiência directa e da imitação





# Modelo de Investigação



# 1. Ambiente

- Condições ambientais desconfortáveis
  - Iluminação
  - Ar condicionado e ventilação
  - Espaço
  - Acessibilidade
  - (sobre)lotação
  - Tempo de espera



## 2. Modelos Agressivos (imitação)

- Outros clientes comportam-se de maneira agressiva
- Colaboradores comportam-se de maneira agressiva
  - Com os pares
  - Com os clientes

### **3. Incentivos e reforços de comportamentos agressivos**

- Comportamento agressivo conduziu ao resultado desejado pelos clientes
- Clientes agressivos obtêm resposta imediata aos seus pedidos
- Comportamento agressivo é tolerado pelos colaboradores e pela organização.