



# ***O PAPEL DAS MICRO-AGRESSÕES NO***

## ***TRABALHO:***

*Efeitos afetivos e comportamentais*

*Dissertação de Mestrado*

Nuno Ferreira

**Autor:**

Nuno Gonçalo da Silva Ferreira

**Orientador de Dissertação:**

Ana Luísa Junça da Silva

**Mestrado:**

Gestão de Recursos Humanos

Escola Superior de Gestão de Tomar

Instituto Politécnico de Tomar

Tomar, 03 de Julho de 2023

### Resumo

As micro-agressões são depreciações subtis, conscientes ou não, que frequentemente incorrem em membros de um grupo oprimido. A maioria das investigações considera as micro-agressões como algo que pode ocorrer a membros de grupos oprimidos (e.g., diferenças raciais) mas ignora as micro-agressões a membros de grupos dominantes. O objetivo do presente estudo foi abordar o impacto de micro-agressões diárias no local de trabalho, considerando que estas podem suceder em qualquer grupo social. Para tal, este estudo baseou-se na teoria dos eventos afetivos para concetualizar as micro-agressões como micro-eventos afetivos e, como tal, testou o (1) papel mediador do afeto negativo na relação entre micro-agressões e (a) a exaustão emocional e (b) o work engagement, e (2) testar o papel moderador do contágio emocional nas relações de mediação. De forma a investigar estas relações utilizou-se uma metodologia quantitativa de carácter diário ( $N=40 \times 5=200$ ). Os resultados mostraram que as micro-agressões diárias no local de trabalho influenciaram positivamente (a) a exaustão emocional e (b) negativamente o work engagement através do afeto negativo, mas também que o contágio emocional moderou a relação entre as micro-agressões diárias e o afeto negativo. Especificamente, os resultados mostraram que a relação indireta entre as micro-agressões diárias e a exaustão emocional era mais forte para aqueles com níveis mais baixos de contágio emocional (versus níveis mais altos). O padrão de resultados foi similar para o *work engagement*. Os resultados dão um importante contributo para estudos futuros e para a uma melhor compreensão das micro-agressões diárias em contexto de trabalho. Para além disso, os resultados evidenciam que não são apenas aqueles que pertencem a grupos sociais minoritários que são os alvos das micro-agressões, mas que estas tendem a ocorrer de um modo geral podendo envolver qualquer pessoa. Mais ainda, estas agressões parecem ainda ter relevantes consequências

na medida que aumentam o nível de exaustão emocional e diminuem o nível de *work engagement* de quem as experiênciam.

*Palavras-chave:* micro-agressões no local de trabalho; micro-agressões diárias; contágio emocional; afeto negativo; exaustão emocional; work engagement.

### Abstract

Microaggressions are subtle, conscious or unconscious, denigrations often inflicted on members of an oppressed group. Most research considers micro-aggressions as something that can happen to members of oppressed groups (e.g., racial differences) but ignores micro-aggressions to members of dominant groups. The objective of the present study was to address the impact of daily microaggressions in the workplace, considering that they can happen in any social group. To this end, this study was based on affective event theory to conceptualize microaggressions as affective microevents and, as such, tested the (1) mediating role of negative affect in the relationship between microaggressions and (a) the emotional exhaustion and (b) work engagement, and (2) testing the moderating role of emotional contagion in mediating relationships. In order to investigate these relationships, a daily quantitative methodology was used ( $N=40 \times 5=200$ ). The results showed that daily micro-aggressions in the workplace positively influenced (a) emotional exhaustion and (b) negatively work engagement through negative affect, but also that emotional contagion moderated the relationship between daily micro-aggressions and the negative affect. Specifically, the results showed that the indirect relationship between daily microaggressions and emotional exhaustion was stronger for those with lower levels of emotional contagion (versus higher levels). The pattern of results was similar for work engagement. The results make an important contribution to future studies and to a better understanding of daily micro-aggressions in the workplace. In addition, the results show that it is not just those who belong to minority social groups who are the targets of micro-aggressions, but that these tend to occur in general and can involve anyone. Moreover, these aggressions still seem to have relevant consequences as they increase the level of emotional exhaustion and decrease the level of work engagement of those who experience them.

*Keywords:* microaggressions in the workplace; daily microaggressions; emotional contagion; negative affect; emotional exhaustion; work engagement.

### **Agradecimentos**

Tenho para mim que o mundo esquece, mas a lembrança é superficial. Talvez por isso me dedique a deixar lavrados campos incólumes à volatilidade da memória e à erosão do tempo, obra útil, que suscite um interesse que não se apague. Talvez por isso continue a lavar. O mundo segue em frente e nós seguimos com ele, mas é bem melhor se lhe pudermos adicionar algo de proveitoso.

Agradeço à Professora Ana Junça Silva, pela orientação, disponibilidade e partilha. Pelas palavras de incentivo, que foram sempre importantes. Por ter mostrado o caminho e a luz ao fundo do túnel, sem os quais esta dissertação ficaria longe do pretendido.

A todos os professores que tão bem me ensinaram e que, no decorrer do mestrado, me fizeram sentir que estava no lugar certo à hora certa, porque o “gostar de pessoas” nunca antes tivera vibrado tanto dentro de mim.

Aos meus colegas de mestrado, por toda a entreaajuda e amizade. Nada de bom se faz sozinho neste mundo, e somos um pouco de todas as pessoas com quem já travamos conhecimento na vida. Esta dissertação resulta também um pouco de todas as interações e trocas de ideias que tivemos juntos.

Ao Instituto Politécnico de Tomar, por ser a instituição que mais contribuiu para o meu autoconhecimento ao longo dos anos. Por todos os momentos incríveis que por ali passei.

À Arianna e aos meus pais, cuja paciência, preocupação e incentivos são muitas vezes o meu motor.

## Índice

<b>Resumo</b> .....	2
<b>Abstract</b> .....	4
<b>Agradecimentos</b> .....	6
<b>Índice de Tabelas</b> .....	9
<b>Índice de Figuras</b> .....	10
<b>Lista de Abreviaturas</b> .....	11
<b>Introdução</b> .....	12
<b>Capítulo I: Enquadramento Teórico</b> .....	15
<b>Micro-agressões no local de trabalho: conceitos e atribuições</b> .....	15
<b>A teoria dos eventos afetivos enquanto enquadramento das micro-agressões</b> ...	21
<b>Engagement versus Burnout</b> .....	26
<b>O papel moderador do Contágio Emocional</b> .....	27
<b>Capítulo II: Metodologia</b> .....	31
<b>Participantes e Procedimentos</b> .....	31
<b>Operacionalização das variáveis</b> .....	33
<b>Análise de dados</b> .....	35
<b>Capítulo III: Resultados</b> .....	37
<b>Apresentação de Resultados</b> .....	37
<b>Capítulo IV: Discussão dos Resultados</b> .....	43
<b>Implicações práticas</b> .....	47
<b>Conclusão</b> .....	50

O PAPEL DAS MICRO-AGRESSÕES NO TRABALHO	8
<b>Referências Bibliográficas</b> .....	<b>51</b>
<b>Livros e Capítulos de Livros</b> .....	<b>64</b>
<b>Conferências</b> .....	<b>67</b>
<b>Fontes Online</b> .....	<b>68</b>
<b>ANEXO I</b> .....	<b>69</b>
<b>ANEXO II</b> .....	<b>75</b>

**Índice de Tabelas**

<b>Tabela 1</b> .....	37
<b>Tabela 2</b> .....	38

**Índice de Figuras**

<b>Figura 1</b> .....	30
<b>Figura 2</b> .....	40
<b>Figura 3</b> .....	41

### Lista de Abreviaturas

AET – Affective Events Theory (Teoria dos Eventos Afetivos)

AFC – Análise Fatorial Confirmatória

BIC – Critério de Informação Bayesiano

CFI – Índice de Ajuste Comparativo

DP – Desvio Padrão

EC – Emotional Contagion (Contágio Emocional)

JASP – Jeffrey's Amazing Statistics Program

IC – Intervalo de confiança

ICC – Coeficiente de correlação intra-classe

LGBT – Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transgénero

MIT – Massachusetts Institute of Technology

RMSEA – Raiz quadrada média do erro de aproximação

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences

SRMR – Raiz quadrada média residual padronizada

TLI – Índice de Tucker-Lewis

## Introdução

O bem-estar no trabalho traduz-se num melhor desempenho, compromisso, qualidade e criatividade (i.e., no sucesso das organizações; Cropanzano & Dasborough, 2015; Fisher, 2010; Junça-Silva et al., 2020; 2021; Kun & Gadanez, 2022; Wright e Cropanzano, 2004). Apesar disso, as empresas ainda pouco intervêm para impedir que os colaboradores vejam o seu ambiente de trabalho minado por comportamentos - como por exemplo, as micro-agressões - que os deixem desconfortáveis e deprimidos.

As micro-agressões são comportamentos verbais ou gestuais e manifestações enviesadas no ambiente de trabalho (e.g., atribuição injusta de culpas, isolamento coagido, comentários jocosos). Embora não sejam frequentemente intencionais ou conscientes, elas comunicam determinadas mensagens, principalmente para pessoas de grupos historicamente marginalizados (Nadal, 2018; Pierce et al, 1978; Torino et al., 2019) e influenciam o seu bem-estar e a sua saúde mental (Hernández & Villodas, 2020).

O presente estudo baseia-se na teoria dos eventos afetivos (AET; Weiss & Cropanzano, 1996) para explorar as micro-agressões no trabalho enquanto micro-evento afetivo. De acordo com a AET, o contexto de trabalho proporciona condições para a ocorrência de micro-eventos afetivos – como as micro-agressões. Estes são afetivos porque despoletam reações afetivas influenciando atitudes e comportamentos como o *work engagement* (Weiss & Cropanzano, 1996). Assim, de acordo com AET, sugere-se que as micro-agressões influenciarão atitudes face ao trabalho – *work engagement* (uma atitude positiva que se divide num estado de absorção no trabalho, energia para o realizar e dedicação ao mesmo; Schaufeli & Bakker, 2004) – e estados individuais de exaustão emocional (i.e., a componente emocional do *burnout*) através das reações de afeto negativo. De acordo com Junça-Silva *et al.* (2017), o contágio emocional pode ser uma variável moderadora que influencia a forma como os micro-eventos afetivos afetam as

reações afetivas e o *work engagement*. O contágio emocional é “um processo no qual uma pessoa, ou grupo influencia as emoções ou comportamento de outra pessoa ou grupo através da indução consciente ou inconsciente de estados emocionais e atitudes comportamentais" (Schoenewolf, 1990, p. 50), em particular o contágio de afeto diário. À semelhança do contágio cognitivo, o contágio emocional é um tipo de influência social (Barsade, 2002), e é um processo que pode ocorrer tanto a nível subconsciente como consciente (Kelly & Barsade, 2001). Assim, espera-se que o contágio emocional influencie a forma como as pessoas reagem afetiva e atitudinalmente às micro-agressões experienciadas.

Apesar da investigação estar focada no impacto das micro-agressões sobre grupos minoritários (Hernández & Villodas, 2020), considera-se que por serem micro-eventos (1) diários, (2) que surgem da interação entre indivíduos no trabalho e (3) muitas vezes inconscientes ou não intencionais, estes micro-eventos não são exclusivos de grupos socialmente oprimidos. Assim, e como estes micro-eventos têm efeitos negativos nos indivíduos e nas organizações onde estes trabalham, parece ser pertinente compreender os efeitos afetivos e comportamentais das micro-agressões no trabalho (Domínguez & Embrick, 2020).

Como tal, e para avançar o conhecimento acerca das micro-agressões no trabalho, este estudo pretende testar (1) o papel mediador do afeto negativo na relação entre as micro-agressões e a exaustão emocional e o *work engagement*, e (2) o papel moderador do contágio emocional nas relações indiretas anteriores.

Este estudo será relevante do ponto de vista teórico e prático. Primeiro, ao demonstrar a frequência das micro-agressões em contexto de trabalho de uma forma generalizada, i.e., sem ser apenas face a membros de grupos sociais minoritários ou marginalizados, permite o aumento da compreensão deste fenómeno e das suas consequências. Para além disso, permitirá expandir ainda o conhecimento acerca das

micro-agressões no trabalho de uma forma mais realista e menos limitativa o, que por sua vez, contribuirá para o desenvolvimento de uma perspetiva teórica que explique o surgimento destes micro-comportamentos e as suas consequências.

Em segundo lugar, e do ponto de vista prático este estudo é relevante porque esboça um ponto de partida para que as organizações possam desenvolver trabalhos de sensibilização e reconhecimento acerca de potenciais problemas de micro-agressões na equipa que, se não forem prevenidos ou identificados em momentos chave, comprometerão o desempenho dos colaboradores, a coesão das equipas de trabalho e consequentemente, afetarão o negócio como um todo. Para além disso, permitirá o desenvolvimento de programas de prevenção do fenómeno e também de intervenção quando as mesmas já estão enraizadas no dia-a-dia organizacional.

O capítulo I diz respeito ao enquadramento teórico da temática em estudo, nomeadamente no que concerne às micro-agressões diárias no local de trabalho e às variáveis afeto negativo, *work engagement*, exaustão emocional e contágio emocional, o que perfaz sete subcapítulos que permitiram apresentar de forma organizada os conceitos, contributos e modelo de estudo. Esses subcapítulos são apresentados por ordem de relevo para o estudo. O capítulo II refere-se à metodologia, caracterização da amostra e instrumentos de recolha de dados utilizados. Concerne à análise e discussão de resultados os capítulos III e IV, com a representação dos dados estatísticos e a análise crítica aos resultados obtidos, onde se demonstra a relevância dos mesmos para a temática estudada. O capítulo V trata da conclusão, onde é ponderada a utilidade dos dados apresentados, considerando as limitações do estudo e as possibilidades de futuros contributos. Este capítulo reflete ainda a importância do estudo e dos seus resultados.

## Capítulo I: Enquadramento Teórico

### Micro-agressões no local de trabalho: conceitos e atribuições

Ao longo das últimas décadas, a intervenção no campo das emoções experimentadas pelos indivíduos no local de trabalho tem-se assumido como determinante para o sucesso profissional de colaboradores, equipas de trabalho e negócios. Fatores como o absentismo, a doença profissional, o elevado *turnover* e a dificuldade em reter talento são reiteradamente explicados por ambientes de trabalho pautados por insatisfação, desconforto e também pela frequência de micro-agressões (Friedlaender, 2018; Prieto et al, 2016)

O termo micro-agressão foi cunhado por um psiquiatra de Harvard chamado Chester Middlebrook Pierce em 1970, numa época em que os afro-americanos eram sistematicamente discriminados em contexto laboral (Dalton & Villagran, 2018; Wells, 2017; Williams et al., 2021). Celebrado como o pai do termo, Pierce definiu micro-agressões como "degradações e depreciações subtis, inócuas, pré-conscientes ou inconscientes" que podem ser verbais ou gestuais (Pierce et al., 1978, p.66). "Em si, uma micro-agressão pode parecer inofensiva, mas a carga cumulativa de uma vida de micro-agressões pode, teoricamente, contribuir para diminuir o tempo de vida, aumentar a morbidade e enfraquecer a confiança" (Pierce et al., 1978, p.66).

Segundo Torino *et al.* (2019), micro-agressões são ofensas ou insultos depreciativos dirigidos a uma pessoa-alvo ou pessoas que são membros de um grupo oprimido. Comportamentos micro-agressivos podem ser conscientes ou inconscientes, que ocorrem de forma tão automática nas interações diárias que, por vezes, não são mal-intencionados (Constantine & Sue, 2007a; Lui & Quezada, 2018; Pierce et al., 1978); no entanto, podem expressar-se inconscientemente na forma de olhares subtis, gestos e tons desdenhosos na comunicação (Sue et. al, 2007). Rini (2020) afirmou que quase todos nós

cometemos micro-agressões em algum momento das nossas vidas, possivelmente sem intenção, uma vez que elas são pequenas, rápidas e difusas, tantas vezes despercebidas por nós, o que torna difícil de controlá-las.

Três tipos de micro-agressões foram identificados na literatura e sustentados por trabalhos empíricos de Derald Wing Sue, que dedicou décadas de trabalho ao estudo das micro-agressões (e.g., Sue et al., 2007). A tipologia definida por Sue dividiu micro-agressões em micro-assalto, micro-insulto e micro-invalidação (Sue et al., 2007). De acordo com Sue *et al.* (2007), o termo micro-assalto refere-se a um flagrante verbal, não-verbal ou ambiental destinado a transmitir sentimentos discriminatórios e tendenciosos (e.g., troça, humilhação ou exclusão propositada). Micro-insulto refere-se a comportamentos não intencionais ou comentários verbais que demonstrem rispidez e insensibilidade para com a herança e identidade da pessoa-alvo (e.g., referência à cor da pele para referenciar um indivíduo, julgar precipitadamente por um erro alguém menos habituado à função ou suspeitar permanentemente de um indivíduo pertencente a uma determinada etnia). Por sua vez, as micro-invalidações excluem, negam ou descartam os pensamentos psicológicos, sentimentos ou experiências das vítimas (e.g., ignorar a apreensão de um indivíduo em relação a colega ou trabalho, supor que a experiência anterior do outro é fruto do acaso e irrelevante ou assumir que o indivíduo se está a vitimizar) (Dalton & Villagran, 2018; Sue et al., 2007; Torino et al., 2019).

O conceito de micro-agressão é relativamente recente, como tal a sua aceção não é fechada nem consensual, podendo observar-se uma tendência de maior acuidade à medida que estudos empíricos vão sendo realizados (Torino et al., 2019). Incluem-se, no âmbito das micro-agressões, recomendações de tratamento culturalmente insensíveis e tendenciosas (Constantine & Sue, 2007b), rudeza genérica ou violações das normas do local de trabalho (Smith & Griffiths, 2022).

Além da concetualização, também a atribuição de potenciais alvos tem sido aperfeiçoada com o desenrolar das investigações. A ideia de micro-agressão começou por ser indissociável do problema da discriminação racial contra indivíduos de pele escura até que, em 1973, Mary Rowe, economista do Massachusetts Institute of Technology (MIT), alargou o termo micro-agressão às agressões contra mulheres (Dalton & Villagran, 2018; Johnson & Johnson, 2019; Lipscomb et al, 2017; Troka & MacDonald, 2019).

Atualmente, micro-agressões baseadas no género continuam comuns na nossa sociedade e são nocivas tanto para as vítimas como para as suas famílias (Feigt et al 2022). A exposição repetida à misoginia e a micro-agressões sexistas têm um impacto significativo no bem-estar psicológico das mulheres e das suas famílias, afetando o seu padrão de vida, retardando a luta pelos seus direitos e estatuto social, mas também criando desigualdades na saúde, na educação e no emprego (Cherry & Wilcox, 2021; Feigt, et al., 2022; Friedlaender, 2018; Johnson & Johnson, 2022; Lipscomb et al., 2017; Sue, 2007).

Devido ao amplo espectro a que as micro-agressões dizem respeito, falar de micro-agressões é, hoje, muito mais do que falar de raça ou de género. De acordo com Sue (2010), qualquer grupo marginalizado na nossa sociedade pode tornar-se alvo de micro-agressões, sejam pessoas de cor, mulheres, pessoas lésbicas, gays, bissexuais e transgénero (LGBT), deficientes, minorias religiosas e assim por diante.

Keller & Galgay (2010) evidenciaram empiricamente a necessidade de englobar pessoas deficientes na diversidade de pessoas vítimas de experiências micro-agressivas. O termo é também aplicado a todo o tipo de agressões subtis contra pessoas que vivam na pobreza (Parikh & Leschied, 2022), que sofram de problemas de saúde mental (Barber et al., 2020; Dalton & Villagran, 2018) ou de esclerose múltipla (Lee et al., 2019).

### **As micro-agressões em contexto de trabalho**

Acusações de discriminação ou de micro-agressão podem parecer muitas vezes injustas ou infundadas, quer por se tratar de erros genuínos por parte do perpetrador, produtos de distração não intencionais ou mau-humor devido ao cansaço, quer por estarmos emocionalmente propensos a defender o opressor. Esta visão contribui seriamente para a crença de muitas pessoas de que as micro-agressões simplesmente não existem (Rini, 2020).

Após Lilienfeld (2017) ter pedido um maior cuidado, para bem da reputação da psicologia, no uso do termo micro-agressão nas universidades devido à falta de provas contundentes da sua existência, uma vez que confunde o resultado de um comportamento com a sua intenção, Sue (2017) reforçou que as micro-agressões não são triviais e insignificantes, mas têm um impacto macro contínuo e muitas vezes prejudicial, salientando que as vítimas continuam a ser prejudicadas e oprimidas. Pedir que esperem por mudanças individuais, institucionais e sociais é pedir que continuem a sofrer em silêncio enquanto outros mantêm o *status quo* de poder e privilégio (Sue, 2017).

Segundo Wells (2017), em qualquer forma de interação social, as respostas dos indivíduos variam; as micro-agressões não são exceção. Dependendo do dia, do contexto ou mesmo do estado de espírito da pessoa, o efeito de uma micro-agressão pode ser grave, apenas irritante ou nada demais. No entanto, cada comentário micro-agressivo tem o potencial de causar danos reais.

Sobretudo, importa desmistificar a questão do erro isolado. Quando as micro-agressões são repetidas sobre as mesmas pessoas, não se pode falar de erros aleatórios que de alguma forma caem no uso comum (Wells, 2017). Como a AET evidencia e os estudos desenvolvidos sobre incivilidade suportaram, o problema das micro-agressões não está num ato isolado, mas nos danos causados por sequências que, juntas, assolam as vítimas, sem que exista uma resposta moral para elas (Rini, 2020).

De acordo com Warr & Nielsen (2018), tanto os valores pessoais, como os sistemas motivacionais dos indivíduos, provavelmente, terão um amplo impacto na relação entre bem-estar e desempenho. Se a saúde é prejudicada por eventos no local de trabalho, haverá uma influência direta na capacidade de resposta no trabalho. Ainda assim, as micro-agressões continuam a ser menosprezadas e sem ser estudadas. Domínguez e Endrick (2020) deixaram clara a falta de importância dada às micro-agressões ao criticar o prefixo “micro” do termo. Trata-se de um diminutivo que não capta totalmente o dano acumulado que a violência repetida causa a uma pessoa (Domínguez & Endrick, 2020).

De acordo com Nadal (2018), um dos principais problemas das micro-agressões é que, ao contrário do que acontece a quem sofre danos físicos ou traumas psicológicos depois de experienciar eventos traumáticos, quando alguém descreve a discriminação persistente que enfrenta nas suas vidas, muitos terapeutas não classificam esses incidentes como traumas. Embora a discriminação seja consistente, intensa e ameace a confiança dos indivíduos, os médicos podem argumentar que o evento em si não foi traumático, negando assim a possibilidade de um diagnóstico de transtorno de stress pós-traumático (Nadal, 2018). A micro-agressão não é uma ofensa que, isolada, possamos censurar da mesma forma como censuramos uma ofensa clara ou agressão física (Rini, 2020).

Esta problemática vai ao encontro do que Cortina et al. (2017) assumiram sobre a descrença do público no que concerne à difusão e seriedade das questões de incivilidade. São frequentes os comentários que apontam para um exagero, falar em sanções nas organizações para comportamentos incivis, por os encararem como simples deslizes ofensivos, questionando se as pessoas não estão a ser excessivamente sensíveis. Tais comentários refletem atitudes e crenças que se assemelham àqueles expressos como mitos centrais sobre a violência sexual (Cortina et al., 2017). Dessa forma, as próprias vítimas questionam a natureza das suas experiências, o que torna altamente improvável que eles

procurem a ajuda de outros, quer pela via organizacional, quer pessoal (Cortina et al., 2017). Lui e Quezada (2018) questionaram até que ponto a micro-agressão é uma questão que está nos olhos de quem vê, e até que ponto a intencionalidade importa na determinação das constituições de micro-agressão, visto que as consequências são as mesmas.

Dentro do escasso trabalho que tem sido desenvolvido para proteger os colaboradores, as legislações têm vindo a ser alteradas de forma a prevenir a eventualidade de assédio laboral e outras ocorrências da mesma estirpe. Em Portugal, a lei 73/2017, de 16 de agosto, veio alterar o artigo 127.º do Código do Trabalho, que impõe na alínea k), adotar códigos de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, sempre que a empresa tenha sete ou mais trabalhadores, e na alínea l) instaurar procedimento disciplinar sempre que tiver conhecimento de alegadas situações de assédio no trabalho (Decreto-Lei no 73/17 de 16 de Agosto do Código do Trabalho, 2017). As alterações impostas visam sobretudo alertar o empregador das suas obrigações, quer em termos preventivos, quer de proteção das vítimas em casos de suspeita.

Sejam intencionais ou não, as micro-agressões são uma forma subtil e muitas vezes “invisível” de *mobbing* (i.e., assédio laboral). Comportamentos negativos no local de trabalho incluem linguagem imprópria, trabalho não cooperativo, comunicação imprópria, tom, competição maliciosa, conflitos e armadilhas (Song & Zhao, 2022).

Para Dalton e Villagran (2018), uma responsabilidade para com a nossa profissão, comunidade e conosco próprios é promover um ambiente de trabalho saudável e inclusivo para que todos os indivíduos prosperem. Como tal, espera-se que sejam desenvolvidos maiores esforços para identificar micro-agressões, reconhecer o impacto que elas têm nos outros e em si mesmos, e começar a implementar algumas estratégias de confrontação e sugestões dentro das próprias instituições (Dalton & Villagran, 2018), uma que vez que todos têm um papel a desempenhar na mudança cultural.

Os comportamentos micro-agressivos têm influência em processos e resultados, sobretudo porque comunicam aos alvos que são indesejavelmente diferentes, e essas mensagens ao longo do tempo diminuem o seu contributo, a satisfação, o compromisso organizacional e a motivação para o trabalho (Fattoracci & King, 2022). Logo, parece ser de todo relevante investigar o impacto que as micro-agressões têm no local de trabalho.

### **A teoria dos eventos afetivos enquanto enquadramento das micro-agressões**

As micro-agressões podem ser compreendidas à luz da teoria dos eventos afetivos (AET; Weiss & Cropanzano, 1996), onde estas podem ser concetualizadas como micro-eventos diários que condicionam a vida laboral dos indivíduos. Os micro-eventos diários no trabalho são micro-eventos afetivos que desencadeiam reações afetivas e, estas por sua vez influenciam atitudes e comportamentos laborais (que poderão ser dirigidos por afeto ou por julgamento; Weiss & Cropanzano, 1996), como o *work engagement* (Junça-Silva et al., 2021). Os ambientes de trabalho são, portanto, vistos como tendo uma influência indireta na experiência afetiva, uma vez que as consequências da experiência afetiva afetam tanto as atitudes, como os comportamentos (Weiss & Cropanzano, 1996). Desta forma, os eventos afetivos diários aos quais os colaboradores estão sujeitos são determinantes no seu dia-a-dia, nomeadamente no que concerne a reações afetivas e comportamentos derivados (e.g. satisfação com o trabalho, *work engagement*; Junça-Silva et al., 2020)

Alguns eventos podem ser positivos (micro-satisfações), outros negativos. Os micro-eventos diários negativos podem ser entendidos como aborrecimentos ou adversidades diárias; estes são as pequenas coisas que, de alguma forma, irritam ou frustram os indivíduos no trabalho (Lazarus & Folkman, 1984). Ou seja, são pequenas irritações ou *stressores*, como por exemplo, ouvir comentários jocosos, ver gestos de desprezo, ter interrupções ou receber feedback negativo percebido como injusto ou

inadequado, ouvir mexericos maliciosos ou ter falta de recursos para realizar o trabalho, entre outros (Junça-Silva, et al., 2017). Os aborrecimentos diários podem ser determinados por uma situação, podem ser raros ou recorrentes e dependem das características específicas do trabalho (Junça-Silva et al., 2020). Estes micro-eventos influenciam emoções, pensamentos e comportamentos que prejudicam o bem-estar (Domagalski & Steelman, 2005; Junça-Silva et al., 2021; 2023).

A AET sugere que características estáveis do ambiente de trabalho, como a natureza do trabalho em si, tornam mais provável a ocorrência de eventos afetivos específicos e os aborrecimentos no trabalho podem tornar-se mais importantes (Junça-Silva et al, 2020). Segundo Junça-Silva *et al.* (2020), para desencadear emoções, os eventos afetivos devem ser avaliados como relevantes para os colaboradores.

Weiss e Cropanzano (1996) propuseram que eventos importantes significativos, sendo pouco frequentes, como condecorações ou bónus, são menos determinantes para a satisfação geral de um colaborador comparativamente a trabalhar num ambiente que ofereça experiências diárias positivas, salientando a importância da frequência em oposição à magnitude. São, pois, as experiências afetivas e as crenças relevantes do objeto juntas a influenciar os julgamentos (Weiss & Cropanzano, 1996). Os autores basearam-se na ideia de que os níveis de afeto flutuam ao longo do tempo e que as disposições também podem influenciar a maneira como os eventos produzem reações afetivas. Para Weiss e Cropanzano (1996) os traços de personalidade, como a propensão para o contágio emocional, podem ser um fator moderador entre os eventos micro-diários e as reações afetivas, na medida em que influenciam a forma como cada um reage aos micro-eventos afetivos.

### **As micro-agressões como micro-eventos afetivos**

A sensibilidade dos funcionários à justiça de tratamento é um antecedente bem estabelecido de reações afetivas. No entanto, outras dinâmicas interpessoais têm sido igualmente relevantes para despertar o afeto negativo (e.g., raiva ou frustração) dos funcionários, nomeadamente a incivilidade e o desrespeito associadas a micro-agressões (Domagalski & Steelman, 2005), revelando que a forma como os indivíduos lidam com estes tipos de eventos, bem como os seus traços de personalidade, influenciam significativamente as atitudes que deles resultam (Junça-Silva et al., 2017).

Relacionar micro-agressões a afeto negativo leva-nos à ideia de que o conceito de micro-agressão está intimamente ligado ao de discriminação, sobretudo aquela que afeta grupos sociais minoritários. Ao contrário da discriminação aberta, a micro-agressão apresenta-se como um estímulo ambíguo quer no decorrer de interações interpessoais, quer a nível grupal (Lui & Quezada, 2018). Como sugeriram Einarsen, Hoel e Zapf (2020), um perpetrador agressivo pode frequentemente perseguir outras pessoas, mas se esse comportamento for distribuído por vários indivíduos, aí pode ser denunciado um padrão de preconceito. Segundo Beeghly (2021), a discriminação faz parte de um aspeto íntimo dos indivíduos, que inclui a sua forma de pensar, de agir e de se manifestar entre os mecanismos opressivos de um grupo.

Uma das características básicas da dinâmica das relações entre os seres humanos está ligada à ideia de grupo interno e grupo externo. Esta dinâmica implica uma identidade de pertença que é fundamental para a experiência humana do ponto de vista sociopsicológico (Finuras, 2023). Desta forma, as pessoas têm maior probabilidade de olhar com suspeição e desconfiança para pessoas que não pertençam ao seu grupo, e estereotipam-nos com maior rapidez e de modo mais negativo, sejam pessoas, grupos ou, numa outra escala, categorias, como a etnia ou a nacionalidade, e estas atribuições tendenciosas sobre capacidades, intenções e atos dos membros do outro grupo podem

alimentar sentimentos de desconfiança (Finuras, 2023). Muitas vezes, fazemos julgamentos sobre o comportamento das pessoas com tendência para sobreavaliar os fatores disposicionais ou de personalidade e a minimizar os fatores situacionais - erro fundamental de atribuição (Finuras, 2023). Isso significa que os indivíduos tendem a desenvolver um tipo de «indulgência preconceituosa» em relação aos membros do seu grupo, quando eles são infratores, e veem como falta de confiabilidade se eles pertencerem a outro grupo (Finuras, 2023), uma visão enviesada que tanto pode favorecer um opressor, como uma vítima, dependendo de quem a analisa.

Portanto, estes micro-eventos negativos estão associados ao preconceito subjacente, mas também à história afetiva das relações e às características dos perpetradores (e.g., traços de personalidade; Junça-Silva et al., 2017; Song & Zhao, 2022; Weiss & Cropanzano, 1996).

Assim, de forma a analisar micro-agressões de uma forma imparcial, elas devem sobretudo ser definidas de acordo com um contexto, conhecendo-se as relações entre os envolvidos, a frequência dos atos e as condições em que ocorrem (Friedlaender, 2018; Holling, 2019). De acordo com Friedlaender (2018), a avaliação de um determinado ato como micro-agressivo requer conhecimento sobre a forma de opressão a que o ato esteja vinculado. Ou seja, para se conhecer o motivo de uma sequência de micro-agressões, é importante identificar um alvo e um perpetrador, mas também é necessário documentar, pesquisar e analisar as experiências dos indivíduos com micro-agressões, assim como incluir os fatores que permitem que elas ocorram, como elas funcionam e o que é entendido como poder ou carácter opressor do perpetrador (Holling, 2019).

Um fator que pode influenciar a ocorrência de micro-agressões é o efeito de halo - a tendência de pensar que tudo sobre uma pessoa é bom ou mau porque a pessoa gosta ou não gosta de outra (McCormick, 2015), o que está estreitamente relacionado com os efeitos das primeiras impressões. A esse respeito, estudos sugeriram que bastam sete

segundos para formar uma impressão sobre alguém que se acabou de conhecer (Finuras, 2023). Do ponto de vista evolutivo, estas decisões, certas ou erradas, continuam a ser tomadas, de acordo com as primeiras impressões. Uma são corrigidas com o tempo, quando erradas, outras não, muito por culpa do «enviesamento confirmatório» (i.e., uma tendência para processar e interpretar informações que sejam consistentes com as crenças pré-existentes; Finuras, 2023) e que, tantas vezes favorecem o surgimento de anticorpos sociais e a ocorrência de micro-agressões.

É preciso compreender que comportamentos abusivos, embora sejam geralmente perpetrados por indivíduos com algum poder em relação à vítima, não se cingem às questões da discriminação, mas também à posição (i.e., exercer posição de poder) e à conspiração (i.e. tendência para alimentar intrigas) (Magas, 2019; Misawa, 2015) dos opressores.

Tendo por base estas conclusões, e considerando a AET, sem subestimar a dimensão do dano que minorias historicamente oprimidas sofrem com a frequência de micro-agressões, nem negar os padrões discriminatórios tantas vezes repetidos contra as mesmas, a literatura existente parece escassear no que diz respeito à abrangência do termo.

As micro-agressões provocam sofrimento e perda em qualquer indivíduo que seja sistematicamente visado de gestos ou comentários que o menorize (e.g., um homem calvo ou obeso pode sofrer terrivelmente com a frequência de comentários jocosos, principalmente se a sua história afetiva e experiências lhe tenham sido danosas; qualquer homem perderá sentimento de identidade e pertença se as suas opiniões forem constantemente postas de parte, quer seja jovem, ou em fim de carreira). Como tal, devemos expandir o conceito de micro-agressões e não o limitar a grupos sociais minoritários.

### **Engagement versus Burnout**

Os micro-eventos diários parecem influenciar significativamente as atitudes de *work engagement* através do afeto experienciado (Junça-Silva et al., 2017). De facto, os estudos sobre micro-agressões e micro-eventos diários convergem na ideia de que o afeto que influencia as atitudes é determinante para os sentimentos, desempenhos e intenções das vítimas, o que vai ao encontro da noção de que variáveis como *burnout* e *work engagement* são induzidas socialmente (Bakker et al, 2007). De acordo com Schaufeli & Bakker (2004), *work engagement* e *burnout* são opostos um do outro, particularmente no que diz respeito às dimensões de exaustão e vigor, cinismo e dedicação.

O *work engagement* foi caracterizado por Schaufeli e Bakker (2004) como o antípoda positivo do *burnout*. Os autores definiram-no como um estado afetivo-motivacional positivo, gratificante e relacionado ao trabalho, caracterizado por vigor, dedicação e absorção. Por sua vez, Maslach e Schaufeli (1993) descreveram o *burnout* como um processo de exaustão emocional gradual, além de possuir também cinismo e perda de envolvimento com outras pessoas no trabalho. O *burnout* é uma reação afetiva crónica ou extrema ao stress ocupacional, também abordado como uma síndrome tridimensional que envolve exaustão emocional (a dimensão mais importante), a despersonalização e a perda de realização pessoal causada pelo envolvimento, por um longo período de tempo, em situações emocionalmente desgastantes (Maslach & Jackson, 1986).

Schaufeli & Bakker (2004) apontaram a importância das exigências do trabalho como promotoras de desgaste físico e psicológico dos colaboradores, pois desempenham um papel central no processo energético hipotético que pode levar ao esgotamento e a problemas de saúde, mas também a possíveis resultados organizacionais negativos, como a intenção de deixar a organização (Schaufeli & Bakker, 2004). Como tal, realçaram a importância de minimizar a frequência das exigências do trabalho como forma de reduzir

o seu impacto na exaustão emocional dos colaboradores. Taylor, Bedeian, Cole e Zhang (2017) foram além das características do trabalho, estabelecendo uma relação mais forte entre a incivilidade e a exaustão emocional, considerando-as indissociáveis, visto que delas resultam as reações afetivas negativas e as intenções de saída. Os resultados empíricos revelaram que, independentemente de quão alta ou baixa tenha sido a incivilidade, estas podem gerar significativos sintomas de exaustão emocional (Taylor et al., 2017). Um estudo de Cortina, Magley e Williams (2001) constatou que, com experiências mais frequentes de comportamento desrespeitoso, insensível e incivil no trabalho, as pessoas revelam-se menos satisfeitas com todos os aspetos do seu emprego, trabalho, supervisores, colegas de trabalho, pagamento, benefícios e oportunidades promocionais. Os resultados sustentaram a ideia que quanto mais as pessoas experienciam incivilidade no trabalho, menos gostam dele (Cortina et al., 2001; 2017) e estabelecem uma associação entre micro-agressões no local de trabalho e a eventualidade de incorrer em exaustão emocional.

Assim, com base na AET e nos resultados empíricos hipotetizou-se o seguinte:

**Hipótese 1.** As micro-agressões diárias irão influenciar (a) a exaustão emocional e (b) o *work engagement* através do afeto negativo.

### **O papel moderador do Contágio Emocional**

O contágio emocional foi definido como a tendência de automaticamente imitar e sincronizar expressões, vocalizações, posturas e movimentos de outra pessoa e, conseqüentemente, convergir emocionalmente com elas (Hatfield et al., 1993). Refere-se a uma experiência individual de emoção que inclui a componente interpessoal das emoções trocadas durante as interações interpessoais (Hatfield et al., 1994; Petitta & Naughton, 2015).

Com base nesta conceitualização, Bakker et al. (2007) defenderam que os indivíduos podem absorver as emoções de outros indivíduos não só através de um processo inconsciente, mas também da empatia - um processo cognitivo consciente onde se “sintonizam” as emoções dos outros (Bakker et al., 2007). Estudos empíricos mostraram que existe um efeito chamado dominó (Bonnesen et al, 2022) ou de ondulação (Barsade, 2002; Bakker & Leiter, 2010) quando as pessoas imaginam como reagiriam na situação do outro, experienciando emoções semelhantes.

O contágio emocional pode ser absorvido (i.e., o que recebemos das outras pessoas) e transmitido (i.e., o que transmitimos aos outros) quando um indivíduo reconhece em outros indivíduos as mesmas emoções que inicialmente experienciou (Hatfield et al., 1994; Petitta & Naughton, 2015). Trata-se, pois, de um fenómeno bidirecional relevante para compreender o impacto dos diferentes papéis que os indivíduos desempenham nas emoções que circulam num ambiente de trabalho (Petitta & Naughton, 2015).

No campo do afeto negativo, em que emoções como o medo, a insegurança e a insatisfação são facilmente transmitidas, o contágio emocional tem especial relevância. Por exemplo, os funcionários podem ter sintomas de *burnout* que são apresentados por outras pessoas na sua equipa de trabalho, independentemente da carga de trabalho que tenham (Bakker et al., 2007). Também a raiva é sentida de forma multifacetada em relação às provocações que ocorrem nas organizações de trabalho e revelam a complexidade entre os eventos de trabalho que a provocam, e a maneira como é vivenciada pelos membros da organização (Domagalski & Steelman, 2005). Segundo Petitta et al. (2021), a raiva absorvida por outras pessoas no trabalho é um dos fatores que impedem o funcionamento fisiológico normal e potenciam distúrbios do sono e outros problemas de saúde.

De acordo com a AET, o contágio emocional pode influenciar a forma como as pessoas reagem ao que lhes acontece (Weiss & Cropanzano, 1996); assim, é provável que

o contágio emocional modere a relação entre as micro-agressões e o afeto negativo e também o efeito indireto entre as micro-agressões e o *work engagement* e a exaustão emocional, pelas seguintes razões.

Primeiro, estudos anteriores mostraram a importância do contágio emocional de várias maneiras. A resposta dos trabalhadores a várias emoções demonstradas por outras pessoas no trabalho, como a raiva, frustração, tristeza, amor e felicidade, levou a várias influências fisiológicas, cognitivas e comportamentais (Chebat, 2002). Durante as relações interpessoais, os indivíduos tendem a absorver as emoções dos outros. De acordo com a teoria do contágio emocional (Hatfield et al., 1993), as pessoas captam automática e involuntariamente as emoções dos outros. Estudos anteriores mostraram que os trabalhadores podem efetivamente captar ou imitar as emoções dos outros (Sperber & Wilson, 1987). Segundo Spector e Fox (2002), as emoções positivas inspiram comportamentos voluntários, enquanto as emoções negativas contribuem para uma intensificar o afeto negativo, podendo ampliar o efeito das micro-agressões em atitudes e comportamentos, como induzir tendências de evitação para abandonar a situação (Petitta & Naughton, 2015). Estudos neurocientíficos observaram que as emoções são experiências bidirecionais do indivíduo (ou seja, EC absorvido e EC transmitido) (Bunk & Magley, 2013). Similarmente, as pessoas menos empáticas contribuem menos para o crescimento da organização e, por natureza, também se envolvem menos com esta (De Waal, 2008), retratando assim uma associação negativa entre empatia e *work engagement*. Assim como a qualidade mencionada acima, o contágio emocional também é um subconjunto da empatia de uma perspectiva afetiva (Duan & Hill, 1996) e é considerada uma empatia emocional envolvida na conexão socio emocional necessária às interações.

Em segundo lugar, a AET explica a moderação do contágio emocional (Ashkanasy et al., 2002; Weiss & Cropanzano, 1996). A forma como as pessoas reagem afetivamente aos micro-eventos acontece por meio de reações afetivas, processos inferenciais e

processos de contágio emocional (Koning & Van Kleef, 2015; Van Kleef et al., 2009; Van Kleef et al., 2012). Enraizados nessa teoria, vários estudos evidenciaram que o contágio emocional tanto pode amortecer ou ampliar o impacto do afeto nos vários resultados como o work engagement e outras atitudes (Belschak & Hartog, 2009; Lara & Sharifiatashgah, 2020).

Com base na AET, este estudo espera que níveis mais altos de contágio emocional aumentem o efeito negativo das micro-agressões no afeto negativo. Portanto, o contágio emocional pode fortalecer a relação indireta entre as micro-agressões e o work engagement e a exaustão emocional através do afeto negativo pois, ao interagir com as micro-agressões, poderá ampliar a intensidade do afeto negativo experienciado, aumentando, por conseguinte, a exaustão emocional e diminuindo o *work engagement*.

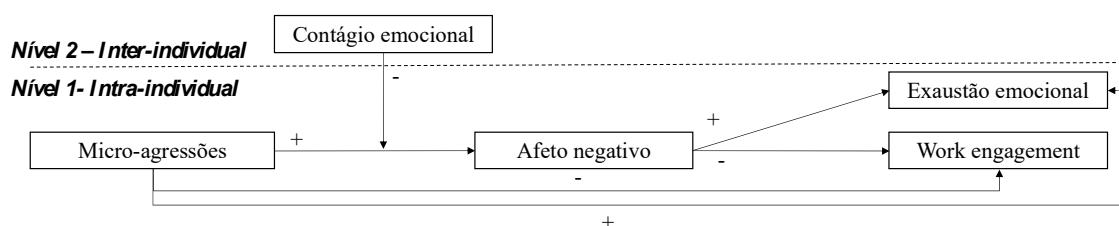
**Hipótese 2.** O contágio emocional irá moderar a relação entre as micro-agressões diárias e o afeto negativo.

**Hipótese 3a.** O contágio emocional irá moderar a relação indireta entre as micro-agressões diárias e a exaustão emocional através do afeto negativo, de tal forma que a relação será mais forte para os mais propensos ao contágio emocional (versus menos propensos).

**Hipótese 3b.** O contágio emocional irá moderar a relação indireta entre as micro-agressões diárias e o work engagement através do afeto negativo, de tal forma que a relação será mais forte para os mais propensos ao contágio emocional (ver Figura 1).

**Figura 1**

*Modelo multinível de mediação moderada.*



## Capítulo II: Metodologia

### Participantes e Procedimentos

A elaboração do presente estudo envolveu diversas etapas. Foram identificados os objetivos propostos através da formulação de hipóteses, sendo selecionados vários instrumentos metodológicos. De acordo com Diehl (2004), a escolha do método de estudo começa na natureza do problema, assim como o seu nível de aprofundamento. Atendendo ao propósito do estudo e às hipóteses de investigação, optou-se por um estudo correlacional, baseando-se numa metodologia quantitativa de carácter diário. Os estudos diários ou longitudinais são viáveis em estudos sobre estados emocionais, porque oferecem novas maneiras de obter informações e de criar variáveis (Roczniewska et al, 2020). Estudos de carácter diário ou longitudinal permitem, além de acompanhar a mudança existente ao longo de um período de tempo em indivíduos específicos, evitar enviesamentos de memória nos mesmos, coligindo dados durante a exposição a determinados eventos (Caruana et al, 2015).

Segundo Roczniewska *et al* (2020), em vez de pedir aos participantes do estudo que relatem diretamente sobre tal nível de uma determinada variável, podemos obtê-lo através da agregação de múltiplas respostas fornecidas ao longo do tempo. As autoras defenderam que esse procedimento é particularmente útil quando medimos fenómenos como humor, emoções e afeto, mas desejamos avaliar disposições gerais em vez de relatórios momentâneos (Roczniewska et al., 2020).

O presente estudo usou uma metodologia diária que incluiu um questionário geral e um diário respondidos durante cinco dias úteis (de segunda-feira a sexta-feira durante uma semana). Os questionários foram publicados na plataforma *online Google Forms*, de forma a registarem a data e a hora em que os inquiridos responderam. Continham questões constituídas por códigos, para que se pudessem emparelhar os resultados, e questões de

carácter sociodemográfico. A recolha de dados durou aproximadamente quatro meses, decorrendo entre 18 de outubro de 2022 e 24 de fevereiro de 2023, tendo sido garantidas a confidencialidade e anonimato dos inquiridos.

A metodologia de amostragem utilizada foi a amostragem não probabilística por conveniência. Trata-se de uma metodologia encontrada em pesquisa populacional, sobretudo porque não é dispendiosa e não consome tanto tempo quanto outras estratégias de amostragem (Stratton, 2021). De acordo com Stratton (2021) a amostragem por conveniência é uma metodologia útil para testar hipóteses, apesar de se verificarem algumas desvantagens no que respeita à credibilidade da mesma, uma vez que este tipo de abordagem é suscetível a enviesamentos e pode representar mal a população. Porém, existem etapas que aumentam a credibilidade do método: manter o foco nas variáveis desejadas, em vez de um modelo de estudo vago e complexo; recolher dados de forma diversificada para que a amostra seja representativa da população; usar questionários validados; e, por fim, garantir o anonimato e a confidencialidade das respostas (Stratton, 2021).

Nesse sentido, pedimos a participação neste estudo a 82 adultos trabalhadores portugueses, garantindo tanto o anonimato, como a confidencialidade das respostas. Nesta fase, 60 completaram o questionário geral (taxa de resposta: 73.1%), 59 completaram pelo menos um questionário diário (taxa de resposta: 71.9%) e 40 completaram todos os cinco questionários diários (taxa de resposta: 48.8%, ocasiões de medição = 200). Esse tamanho de amostra foi considerado adequado porque, conforme sugerido por Maas e Hox (2005), quando o objetivo é realizar interações *cross-level* (i.e., moderador inter-individual numa relação intra-individual), variáveis de nível 2 (i.e., contágio emocional no nível inter-individual) deve ter, pelo menos, 30 respondentes numa estrutura multinível de forma a resultar numa estimativa precisa dos erros padrão.

Assim, a amostra de 40 participantes teve poder e precisão satisfatórios, pois excedeu os requisitos mínimos de amostragem (Maas & Hox, 2005).

Em geral, 72.7% pertenciam ao sexo feminino, 40.9% tinha bacharelato / licenciatura e 30.3% o mestrado ou superior. Os participantes tinham em média 43.03 anos ( $DP=12.57$ ) e tempo de serviço médio de 21.26 anos ( $DP=13.50$ ). Relataram trabalhar em média 40.68 horas semanais ( $DP=7.30$ ) e operar em diversos setores ocupacionais, incluindo chefes de departamento (17%), técnicos administrativos (9%), e técnicos operacionais (8%).

No que respeita à observação estatística, as análises fatoriais foram realizadas com o software *Jeffrey's Amazing Statistics Program* (JASP) e o teste de hipóteses foi efectuado através do software *IBM Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) 28<sup>®</sup>, com a macro MIMed (Rockwood, 2020).

### **Operacionalização das variáveis**

Além de dados sociodemográficos, foi usada uma bateria de testes específica, uma vez que resultados desejáveis só são possíveis quando determinadas questões ou opções de resposta são colocadas.

**Questionário geral.** Um inquérito de registo geral foi utilizado para recolher dados sociodemográficos (i.e., sexo, idade, emprego e nível educacional) e a variável inter-individual: contágio emocional. Este questionário foi recolhido uma vez. O contágio emocional foi medido usando 15 itens desenvolvidos por Doherty (1997). Os itens medem o contágio de: felicidade ( $\alpha = 0.93$ ), amor ( $\alpha = 0.93$ ), medo ( $\alpha = 0.88$ ), raiva ( $\alpha = 0.79$ ) e tristeza ( $\alpha = 0.83$ ), e obtiveram uma excelente consistência interna. Os participantes foram solicitados a avaliar os itens em uma escala do tipo Likert de 5 pontos, variando de 1 (*nunca*) a 5 (*sempre*). Um exemplo de item foi: “Quando olho nos olhos da

peessoa de quem eu gosto, a minha mente enche-se de pensamentos românticos” ou “fico tenso (a) quando ouço uma briga irada”.

**Questionário diário.** Seguimos o procedimento recomendado para métodos de registo diário (e.g., Ohly et al., 2010); assim, para reforçar o carácter diário do estudo, todos os itens incluíram a palavra “hoje” e usaram o pretérito em cada item. Para melhorar a fiabilidade e diminuir a taxa de abandono dos participantes, usaram-se escalas curtas. O questionário diário incluía medidas diárias de micro-agressões diárias, afeto negativo, exaustão emocional e *work engagement*.

**Afeto negativo.** Para medir o afeto negativo utilizaram-se quatro itens do Multi-Affect Indicator, desenvolvido por Warr et al. (2014). As vantagens desta escala são várias, sendo as mais relevantes para o presente estudo a especificidade que a escala tem para o domínio do trabalho, que dá um contexto apropriado e, conseqüentemente, uma componente preditiva fiável para o que se pretende investigar. Este instrumento também oferece uma forte base teórica no que diz respeito ao afeto e os resultados podem definir também quantidades temporais, bem como permitir analisar a frequência relativa de diferentes aspetos (Warr et al., 2014). Os participantes foram solicitados a avaliar os itens numa escala do tipo Likert de cinco pontos, variando de 1 (*nunca/quase nunca*) a 5 (*sempre/quase sempre*). A pergunta feita foi: “Diga, por favor, com que frequência sentiu as seguintes emoções no dia de hoje”. As emoções negativas incluíram opções como “ansioso”, “tenso”, “desanimado” e “abatido”, o alfa de Cronbach foi 0.89, o que denota excelente fiabilidade.

**Workplace micro-agression.** Usaram-se sete itens da escala desenvolvida por Hupp (2017). Os participantes foram solicitados a avaliar os itens numa escala do tipo Likert de cinco pontos, variando de 1 (*discordo totalmente*) a 5 (*concordo totalmente*). Exemplos de itens foram: “Hoje, um cliente foi hostil ou rude comigo”; “Hoje, um cliente

disse-me que eu não trabalhava tanto como muitos dos meus colegas de trabalho” ( $\alpha = 0.82$ ).

**Exaustão emocional.** Para medir a exaustão emocional utilizaram-se três itens da Maslach Burnout Inventory (Maslach et al., 1996). Os itens foram: “Hoje, senti que o meu trabalho me desgastou”, “Hoje, ao final do dia, senti-me esgotado/a” e “Hoje, senti-me frustrado/a com meu trabalho”, a que os inquiridos responderam numa escala do tipo Likert de cinco pontos, variando de 1 (*discordo totalmente*) a 5 (*concordo totalmente*). A escala revelou excelente consistência interna, com um alfa de Cronbach de 0.93.

**Work engagement.** Recorreu-se à *ultra-short work engagement scale* de Schaufeli *et al* (2017), que mediu o *work engagement* através de três itens: “Hoje, senti-me cheio(a) de energia”, “Hoje, senti-me entusiasmado(a) com o meu trabalho” e “Hoje, senti-me envolvido(a) com o trabalho que faço”. Os inquiridos foram solicitados a avaliar os itens numa escala do tipo Likert de cinco pontos, que variava de 1 (*discordo totalmente*) a 5 (*concordo totalmente*). A fiabilidade foi garantida com um alfa de Cronbach de 0.87.

Variáveis de controlo. Foi usado o dia de recolha de dados (Segunda a Sexta-feira) como variável de controlo de nível 1. Esta variável foi usada pois em estudos diários esta variável tem sido vista como uma variável que pode influenciar as variáveis critério (Junça-Silva & Caetano, 2023).

### **Análise de dados**

Para realizar as análises fatoriais usou-se o software JASP e para testar o modelo de mediação moderada multinível recorreu-se ao SPSS e à macro MIMed (Rockwood, 2020). Esta macro é útil para testar mediações moderadas: (1) outros estudos evidenciaram resultados fiáveis (e.g., Rockwood, 2020); (2) parece obter resultados semelhantes a outros softwares estatísticos (e.g., *Mplus*); e (3) porque é particularmente

relevante para testar modelos de mediação moderada como é o caso do modelo do presente estudo (Rockwood, 2020).

Como o estudo tinha uma estrutura de dados multinível, ou seja, dias agrupados por indivíduos, primeiro estimou-se o coeficiente de correlação intra-classe (ICC) para as micro-agressões diárias, afeto negativo, exaustão emocional e work engagement (Hox, 2010). Os resultados indicaram que uma proporção significativa da variação (os valores de ICC foram 0.37, 0.61, 0.40, e 0.54, respetivamente) foi atribuída a flutuações intrapessoais. Além disso, como todos os ICCs foram superiores a 0.05, assumiu-se que os dados tinham uma estrutura multinível (dias agrupados por indivíduos); portanto, seguiu-se uma abordagem de análise de dados multinível (Marcoulides & Schumacker, 1996).

### Capítulo III: Resultados

#### Apresentação de Resultados

**Estatística descritiva.** A Tabela 1 apresenta as estatísticas descritivas e as correlações de ordem zero e centradas no indivíduo.

**Tabela 1**

*Médias, desvios padrão e correlações de ordem zero e centradas na pessoa*

Variáveis	<i>M</i>	<i>DP</i>	1	2	3	4	5	6
1.Micro-agressões	3.08	1.32	(0.83)	0.69**	0.69**	-	-	0.04
						0.39**		
2.Afeto negative	3.10	1.14	0.70**	(0.91)	0.70**	-	-	0.05
						0.52**		
3.Exaustão emocional	3.21	1.41	0.61**	0.64**	(0.92)	-	-	0.01
						0.59**		
4.Work engagement	2.72	1.09	-	-	-	(0.88)	-	-
			0.38**	0.33**	0.58**			0.05
5.Contágio emocional	3.92	0.89	0.22**	0.29**	0.13*	0.13*	(0.95)	-
6. Tempo/dias	-	-	0.06	0.02	-0.01	-0.12	-0.14	-

*Nota.* Correlações de ordem zero são apresentadas abaixo da diagonal ( $N = 60$ ). As correlações centradas na pessoa são apresentadas acima da diagonal ( $N = 300$ ).  
 $p < 0.05$ . \*\* $p < 0.01$ . \*\*\* $p < 0.001$ .

**Análises fatoriais confirmatórias.** Foram testados quatro modelos de análise fatorial confirmatória (AFC) no software JASP. A Tabela 2 apresenta as estatísticas de ajustamento dos modelos. O primeiro modelo de medição (M1) foi o modelo hipotético

e incluiu os seguintes cinco fatores latentes: micro-agressões, afeto negativo, exaustão emocional, work engagement e contágio emocional. Os quatro modelos de AFC alternativos testados foram: (1) um modelo alternativo compreendia quatro fatores latentes nos quais o afeto negativo e a exaustão emocional foram carregados em um único fator (M2) e (2) outro modelo de três fatores no qual o afeto negativo, a exaustão emocional e as micro-agressões foram carregados em um fator (M3). Por fim, testou-se uma AFC com apenas um fator latente (M4) – ou seja, todas as variáveis foram alocadas em um único fator. Dessa forma, avaliou-se o ajustamento do modelo para cada uma desses AFC. Para testar a qualidade dos mesmos analisou-se a raiz quadrada média do erro de aproximação (RMSEA), o índice de ajuste comparativo (CFI), o índice de Tucker-Lewis (TLI) e a raiz quadrada média residual padronizada (SRMR). Como Schreiber et al. (2006) descreveram, um modelo apresenta um bom ajustamento quando os valores de CFI e TLI são maiores que 0.90; e quando os valores de RMSEA e SRMR estão abaixo de 0.08. Seguindo esses critérios, o modelo proposto (M1) teve um ajustamento adequado aos dados. Além disso, comparou-se todos os modelos com o que propusemos (M1) através do teste da diferença do  $\chi^2$ . Este indicou que o modelo hipotético apresentou o melhor ajustamento aos dados (ver Tabela 2)

### **Tabela 2**

*Estatísticas de ajustamento para os modelos com base em análises fatoriais confirmatórias que representam uma estrutura de dados agregada em indivíduos (N<sub>indivíduos</sub> = 60; N<sub>observações</sub> = 300).*

Model	$\chi^2$ (df)	RMS	CF	TL	SRM	Compariso	$\Delta\chi^2$	$\Delta$	P
o		EA	I	I	R	n		df	

M1	<i>5</i>	<i>1,318.</i>	<i>0.08</i>	<i>0.9</i>	<i>0.9</i>	<i>0.07</i>	-	-	-	-
	<i>fator</i>	<i>364</i>		<i>9</i>	<i>9</i>					
	<i>es</i>	<i>(485)</i>								
	<i>late</i>									
	<i>ntes</i>									
M2	<i>4</i>	<i>1,929.</i>	<i>0.10</i>	<i>0.9</i>	<i>0.9</i>	<i>0.11</i>	M2-M1	611.5	4	<0.0
	<i>fator</i>	<i>898</i>		<i>9</i>	<i>9</i>			34		01
	<i>es</i>	<i>(489)</i>								
	<i>late</i>									
	<i>ntes</i>									
M3	<i>3</i>	<i>2,415.</i>	<i>0.12</i>	<i>0.9</i>	<i>0.9</i>	<i>0.12</i>	M3-M1	1,097	7	<0.0
	<i>fator</i>	<i>798</i>		<i>9</i>	<i>9</i>			.434		01
	<i>es</i>	<i>(492)</i>								
	<i>laten</i>									
	<i>tes</i>									
M4	<i>1</i>	<i>6,637.</i>	<i>0.21</i>	<i>0.9</i>	<i>0.9</i>	<i>0.27</i>	M4-M1	5,319	10	<0.0
	<i>fator</i>	<i>598</i>		<i>7</i>	<i>7</i>			.234		01
	<i>laten</i>	<i>(495)</i>								
	<i>te</i>									

*Nota.* RMSEA: root mean square error of approximation; CFI: comparative fit index; TLI: Tucker–Lewis’s index; SRMR: standardized root mean square residual.

Modelo com melhor ajustamento em itálico.

M1: micro-agressões, afeto negativo, exaustão emocional, work engagement e contágio emocional foram colocados em cinco fatores latentes.

M2: afeto negativo e exaustão emocional foram colocados em único fator mais as micro-agressões, work engagement e o contágio emocional em três fatores latentes separados.

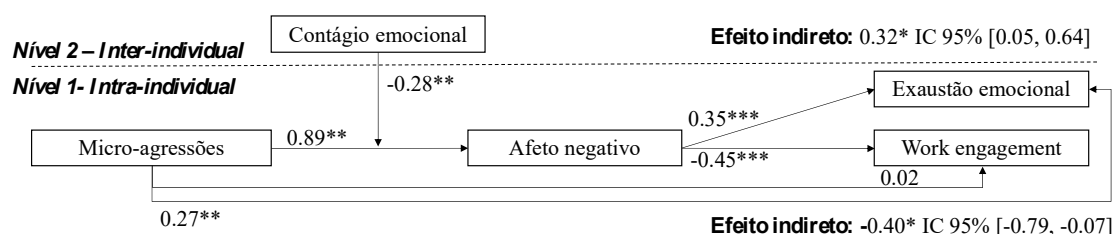
M3: micro-agressões, afeto negativo e exaustão emocional foram colocados em um único fator mais o work engagement em outro fator latente e o contágio emocional em outro.

M4: Todas as variáveis (micro-agressões, afeto negativo, exaustão emocional, work engagement e contágio emocional) foram colocadas em um único fator latente.

**Teste de hipóteses.** Conforme sugerido por Griep et al. (2022) testou-se qual modelo que melhor se ajustava aos dados. Como tal, analisou-se o critério de informação bayesiano (BIC) – que é o equilíbrio entre o número de parâmetros (ou seja, a complexidade do modelo) e o ajustamento do modelo aos dados. Comparou-se o BIC e os valores de BIC ajustados ao tamanho da amostra entre o modelo de mediação multinível 1-1-1 e o modelo multinível de mediação moderada. Os resultados mostraram que o modelo multinível de mediação moderada foi aquele que apresentou o menor valor de BIC; e, como tal, o que demonstrou ter o melhor ajustamento aos dados (exaustão emocional: BIC = 1108.202; BIC ajustado ao tamanho da amostra = 1112.202; work engagement: BIC = 1091.195; BIC ajustado ao tamanho da amostra = 1095.195) quando comparado ao modelo de mediação multinível (exaustão emocional: BIC = 1136.050; BIC ajustado ao tamanho da amostra = 1140.050; work engagement: BIC = 1118.295; BIC ajustado ao tamanho da amostra = 1122.295). A Figura 2 apresenta os coeficientes inerentes às relações testadas pelo modelo.

**Figura 2**

*Resultados do modelo multinível de mediação moderada.*



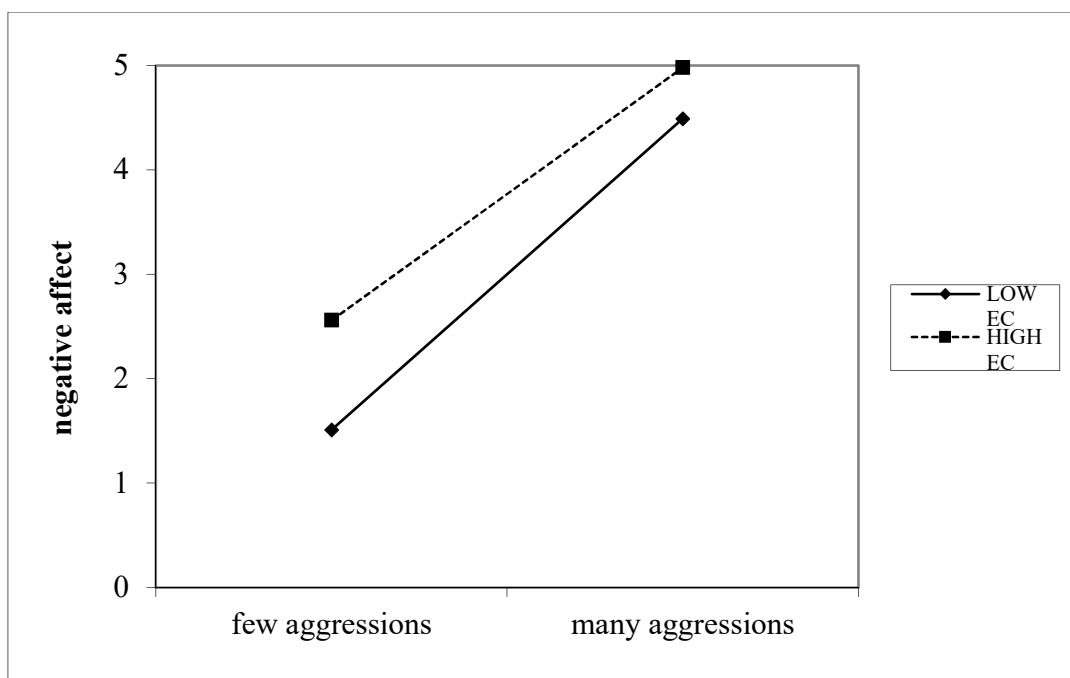
Como hipotetizado, os resultados mostraram um efeito indireto estatisticamente significativo das micro-agressões diárias na exaustão emocional diária através do afeto negativo ( $\gamma = 0.32, p < 0.05, IC\ 95\% = [0.05, 0.64]$ ). Após a entrada do afeto negativo na equação, o efeito direto das micro-agressões diárias na exaustão emocional diária manteve-se significativo ( $\gamma = 0.27, p < 0.05$ ), ou seja, estamos perante uma mediação parcial. Assim, a hipótese 1a recebeu suporte dos dados.

Os resultados mostraram também um efeito indireto estatisticamente significativo das micro-agressões diárias no work engagement diário através do afeto negativo ( $\gamma = -0.40, p < 0.05, IC\ 95\% = [-0.79, -0.07]$ ). Como a relação entre as micro-agressões diárias e o work engagement após a entrada do afeto negativo deixou de ser significativa ( $\gamma = 0.02, p > 0.05$ ), estamos perante uma mediação total. Como tal, a hipótese 1b recebeu suporte dos dados.

Os resultados também apresentaram suporte para a hipótese 2. Estes mostraram um efeito de interação significativo entre as micro-agressões diárias e o contágio emocional ( $\gamma = -0.28, p < 0.05, IC\ 95\% = [-0.51, -0.05]$ ). Como mostra a Figura 3, a relação entre as micro-agressões diárias e o afeto negativo fica mais forte quando os indivíduos são propensos ao contágio emocional (versus menor propensão). Ou seja, o afeto negativo fica menos volátil às micro-agressões diárias quando os indivíduos são menos propensos ao contágio emocional.

### **Figura 3**

*Interação entre as micro-agressões diárias e o contágio emocional.*



A hipótese 3a também foi suportada pelos dados porque os resultados evidenciaram a existência de uma moderação significativa da mediação das micro-agressões diárias face à exaustão emocional através do afeto negativo ( $\gamma = -0.24$ , IC 95% =  $[-0.50, -0.04]$ ). Similarmente, os resultados mostraram uma moderação significativa da mediação das micro-agressões diárias face ao work engagement através do afeto negativo ( $\gamma = 0.15$ , IC 95% =  $[0.01, 0.37]$ ). Logo, a hipótese 3a e 3b foram suportadas pelos dados.

### Capítulo IV: Discussão dos Resultados

A frequência de micro-agressões no local de trabalho representa uma das degradações subtis mais erosivas nas organizações de hoje, embora sejam eventos geralmente subestimados pelas organizações (Sue, 2017; Nadal, 2018). É de afirmar que há uma escassez de estudos no que diz respeito aos efeitos afetivos e comportamentais de micro-agressões diárias no local de trabalho, mas os poucos estudos estão manifestamente voltados para as minorias étnicas, raciais, de género, de religião, de orientação sexual, de identidade de género. O presente estudo não menoriza de forma alguma o foco das referidas investigações, não pretende alterar conceitos nem subestimar estigmas, mas tenta expandir o conceito a um problema que não reside apenas em grupos minoritários. Até à data, micro-agressões contra grupos não minoritários são chamadas de incivilidade (Smith e Griffiths, 2022) e, no entanto, regressando à definição de Andersson e Pearson (1999), os comportamentos incivis são caracteristicamente grosseiros ou descorteses, exibindo falta de consideração pelos outros. As micro-agressões são um tipo de incivilidade, mas vão além disso. Elas não são exclusivas de uma intenção por parte do perpetrador, são por natureza subtis, e, portanto, o presente estudo considera que micro-agressões diárias podem ser estendidas a qualquer indivíduo no local de trabalho, o que se pode considerar um contributo teórico para o tema.

Vários estudos têm evidenciado a influência negativa das micro-agressões em resultados organizacionais e na saúde dos colaboradores (e.g., Domínguez & Endrick, 2020; Fattoracci & King, 2022; Sue, 2017; Warr & Nielsen, 2018; Wells, 2017) através das reações afetivas que provocam nos trabalhadores (Weiss & Cropanzano, 1996). Apesar dos resultados destes estudos, a frequência de micro-agressões no local de trabalho é um problema que não parece evidenciar progressos. Sejam efeitos psicológicos decorrentes de circunstâncias sociopolíticas, ou somente um fenómeno inato de predação

e ausência de empatia, as micro-agressões diárias não parecem abrandar, sejam dirigidas às minorias, consideradas “alvos fáceis”, sejam dirigidas a pessoas que não enfrentem tais estigmas. Embora estudos anteriores tenham atribuído o conceito de micro-agressões a atos depreciativos face a membros de minorias, o presente estudo ressalva que, com maior ou menor impacto, elas afetam qualquer indivíduo no local de trabalho. Como tal, este estudo testou o papel das micro-agressões ocorridas no trabalho no bem-estar dos seus trabalhadores usando o *work engagement* e a exaustão emocional como indicadores de bem-estar. Para além disso, o estudo testa ainda o papel mediador do afeto negativo e o papel moderador do contágio emocional na relação entre as micro-agressões e o bem-estar através do afeto negativo. Devido à importância do estado afetivo para o desempenho do colaborador, torna-se importante analisar as consequências da frequência de micro-agressões diárias e avaliar o seu significado empírico.

Este estudo contribui para a literatura de várias perspetivas. Além de contribuir para um nicho de investigação que ainda não é tão estudado como seria desejável, a área das micro-agressões no trabalho, o presente estudo estende a pesquisa sobre estados afetivos por parte dos indivíduos no trabalho, testando empiricamente um modelo de mediação moderada com as micro-agressões diárias como variável independente, o afeto negativo como variável mediadora, o contágio emocional como variável moderadora e com a exaustão emocional e o *work engagement* como variáveis dependentes.

Os resultados sugerem que micro-agressões diárias podem de facto ocorrer em qualquer indivíduo. Há também que realçar que quanto maior é o número de micro-agressões diárias, mais afeto negativo tende a ser experienciado. Para além disso, as micro-agressões parecem ter impacto significativo no nível de entrosamento do trabalhador com o seu papel na organização, seja para um estado de elevado compromisso, o “abraçar” a função - condição relacionada com o *work engagement* (Bakker & Demerouti, 2008) - seja num estado de cansaço extremo e de desprendimento,

que resulta em comportamentos de voz, intenções de saída ou baixas médicas, a que chamamos de exaustão emocional. Os conceitos de exaustão emocional e de work engagement são amplamente estudados como antípodas que refletem o estado do que os micro-eventos diários despoletam num indivíduo (Schaufeli & Bakker, 2004).

A introdução do afeto negativo como mediador de uma relação pouco estudada; i.e., a frequência de micro-agressões diárias e a exaustão emocional e o work engagement reforça a importância do presente estudo. A este respeito, os resultados revelam que o afeto negativo medeia a relação entre as micro-agressões diárias e a exaustão emocional. Esta relação indica que, à medida que o afeto negativo aumenta, também aumentam os níveis de exaustão emocional dos indivíduos. Os resultados mostram também que o afeto negativo medeia a relação entre as micro-agressões diárias e o *work engagement*; ou seja, à medida que as micro-agressões aumentam, o afeto negativo também aumenta, diminuindo por conseguinte o *work engagement*. Estes resultados revelam que as micro-agressões podem ser vistas como micro-eventos afetivos diários (Weiss & Cropanzano, 1996) que se revelam determinantes quanto a reações afetivas, atitudinais e comportamentais (Junça-Silva et al., 2020). No entanto, alguns estudos têm mostrado que o impacto das micro-agressões pode ir além do afeto negativo ou da exaustão emocional; por exemplo, Williams *et al.* (2018), no seu estudo com uma amostra de afro-americanos, associou o afeto negativo a ansiedade e sintomas de trauma relacionados com a discriminação. No entanto, o seu estudo revelou também que nem sempre o afeto negativo estava relacionado a maus-tratos, tendo considerado a frequência de micro-agressões raciais preditoras de psicopatologias, indo além do afeto negativo.

Os resultados mostram ainda que o contágio emocional modera a relação entre as micro-agressões diárias e o afeto negativo, sobretudo para os menos propensos ao contágio emocional. Em linha com o estudo de Lui e Quezada (2018), estes resultados ressaltam que não é recomendável que se tente medir exposições reais a micro-agressões,

mas sim a percepção de cada um sobre a sua experiência. Como se pode ver pelos resultados, uma menor propensão para o contágio emocional fortalece a relação entre micro-agressões diárias e o afeto negativo. Desta forma, podemos afirmar que aqueles que são mais propensos ao contágio emocional parecem não sofrer alterações significativas nos níveis de afeto negativo (embora os níveis de afeto negativo pareçam estar sempre mais elevados), quer tenham experienciado maior ou menor número de micro-agressões; por sua vez, aqueles que são menos propensos ao contágio emocional quando sofrem micro-agressões acabam por sentir mais afeto negativo, porque são mais influenciados por fatores situacionais (como as micro-agressões diárias).

Os resultados mostram ainda que o contágio emocional modera a relação indireta entre as micro-agressões diárias e a exaustão emocional e o *work engagement* através do afeto negativo, de tal forma que a relação é mais forte para os menos propensos ao contágio emocional. Ou seja, tal como foi dito anteriormente, os menos propensos para o contágio emocional parecem ser mais voláteis às influências situacionais e, como tal, a relação entre as micro-agressões e os indicadores de bem-estar (exaustão emocional e *work engagement*) através do afeto negativo torna-se mais forte. Aqueles mais voláteis ao contágio emocional não são tão dependentes das influências situacionais, como as micro-agressões e, como tal, a relação indireta não é tão forte. Os resultados deste estudo vão ao encontro de estudos anteriores (e.g., Barsade, 2002), que mostraram que o contágio emocional desempenha um papel significativo na dinâmica de um grupo de trabalho e na compreensão dos comportamentos e atitudes dos colaboradores. De acordo com Barsade (2002), os indivíduos não vivem em “ilhas emocionais” e podem experimentar diferentes flutuações de humor que, naturalmente, se espalham e influenciam não só as emoções de outros membros do grupo, mas também a dinâmica de grupos, atitudes e comportamentos. O presente estudo oferece também evidências de que o contágio emocional não só tem impacto na disposição dos membros do grupo, como sugerido por Barsade (2002), como

também influencia as relações diretas e indiretas entre a frequência de micro-eventos diários, i.e., as micro-agressões, e o *work engagement* e a exaustão emocional. Similarmente, tal como Barsade et al. (2018) mostrou, os resultados reforçam a percepção de que o efeito de um estímulo afetivo na configuração de um processo de contágio emocional seja também moldado por diferenças individuais e fatores estruturais e contextuais em que o contágio emocional ocorra, onde se enquadram as micro-agressões diárias.

Em suma, as micro-agressões são micro-eventos afetivos que promovem o afeto negativo dos trabalhadores e, conseqüentemente, aumentam a sua exaustão emocional e diminuem o seu *work engagement*. Esta relação parece ser mais forte para aqueles menos propensos ao contágio emocional.

### **Implicações práticas**

O contributo do presente estudo, numa vertente prática, passa por alertar as organizações dos efeitos que comportamentos agressivos (mesmo a uma escala micro) impactam no desempenho das suas equipas e nos seus resultados de produção. Essa compreensão da acumulação de efeitos é um ponto de partida determinante para que as organizações possam agir no momento certo, no local adequado, para prevenir ou parar esse tipo de atitudes e comportamentos.

O principal desafio das micro-agressões é elas passarem muitas vezes despercebidas a quem não testemunha as ocorrências, e é aqui que elas se distinguem das grandes incivildades organizacionais (ou macro-agressões), muitas vezes fruto de lideranças e culturas tóxicas. Após a consciência individual ou coletiva da frequência de micro-agressões, Sue et al. (2019) propôs o combate às mesmas com recurso a micro-intervenções, i.e. palavras quotidianas ou atos, intencionais ou não, que comunicam a alvos de microagressões (a) a validação da sua realidade experiencial, (b) o valor como

pessoa, (c) a afirmação da sua identidade (racial ou de grupo), (d) o apoio e encorajamento, e (e) a garantia de que não estão sozinhos o que providencia às vítimas, aliados e observadores, controlo e eficácia no combate às micro-agressões.

Sue et al. (2019; 2021) reforçou ainda a importância de tornar as micro-agressões visíveis, desarmando-as ao mostrar que a micro-agressão foi ouvida (como se interrompesse um monólogo), educando o perpetrador com frequentes micro-intervenções, tornando o ambiente saudável, enaltecendo os valores e, quando necessário, procurar ajuda externa.

As vítimas de micro-agressões ficaram ainda mais isoladas após o impacto da pandemia de Covid-19, o que evidenciou a importância do uso de micro-intervenções e da reversão de enviesamentos (Sue et al., 2021). Exemplo disso são pessoas com problemas de saúde mental, que estão entre os maiores alvos vulneráveis a estes ambientes de trabalho, dada a natureza mutável e ambígua das micro-agressões, tornando urgente lidar com essas ofensas, desdém e insultos para reduzir o impacto das mesmas (Barber et al., 2020). Além disso, as micro-intervenções são instrumentos interpessoais que sensibilizam as pessoas à sua volta, transformando ambientes negativos em positivos através de um fenómeno que tanto funciona num aspeto negativo como no positivo: o contágio emocional.

Inúmeros estudos relacionados com contágio emocional nas organizações focam-se em liderança, satisfação, desempenho e tomadas de decisão, tomando por base traços de personalidade, esquecendo, por sua vez, a importância das emoções discretas, do afeto (positivo versus positivo) dos processos inconscientes dentro de uma equipa e da sua influência além do local de trabalho. Este estudo reitera que o contágio emocional, através da sua influência nas emoções dos colaboradores pode levar a efeitos subtis, mas importantes, em equipas de trabalho e organizações.

**Limitações e sugestões para estudos futuros**

Foram identificadas, no decorrer do presente estudo, algumas limitações. Como uma pesquisa da interação cross-level, a amostra foi satisfatória, no entanto, há que reconhecer que o facto de se terem usado medidas de auto-reporte pode ter criado potenciais enviesamentos do método comum. Não obstante, as análises fatoriais, juntamente com a elevada confiabilidade das medidas usadas mostrou que o enviesamento do método comum não teve grande impacto nesta investigação (Podsakoff et al., 2012). Apesar do intuito ter sido analisar a moderação cross-level, estudos futuros deveriam considerar o teste do modelo com o nível de contágio emocional diário, pois alguns estudos têm sugerido que este é um estado que pode flutuar diariamente (Kim et al., 2023).

Com base nos resultados obtidos, sugere-se para estudos futuros o teste de outras variáveis de estudo (e.g., traços de personalidade, satisfação com o trabalho, liderança) que possam ajudar a compreender a relação entre as micro-agressões diárias e a exaustão emocional e os fatores que as influenciam. Dependendo do modelo, deve também recorrer-se a outros tipos de amostragem. A investigação sobre micro-agressões deve manter o seu escopo nos danos causados pelo comportamento micro-agressivo e nas estratégias para o travar, mas recomendam-se abordagens mais transversais no que respeita às vítimas, considerando qualquer ser humano suscetível a ser vítima de uma micro-agressão.

### **Conclusão**

A presente investigação avaliou a frequência diária de micro-agressões diárias no local de trabalho, alargando o termo a qualquer indivíduo em regime laboral, independentemente da cor de pele, etnia, religião, orientação sexual e identidade de género. Estendendo o termo a qualquer indivíduo, o presente estudo revela-se pioneiro no que diz respeito à abrangência do termo. No entanto, mais importante que identificar o destinatário, é identificar as consequências dessas micro-agressões e os efeitos afetivos e atitudinais que possam resultar. Os resultados mostram uma influência significativa na relação entre micro-agressões diárias e exaustão emocional, e work engagement, através do afeto negativo. Os resultados evidenciam ainda o papel moderador do contágio emocional nestas relações.

**Referências Bibliográficas**

- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E., & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of management*, 28(3), 307-338. doi: <https://doi.org/10.1177/014920630202800304>.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471. doi: <http://dx.doi.org/10.2307/259136>.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13, 209-223. doi: <https://doi.org/10.1108/13620430810870476>.
- Barber, S., Gronholm, P.C., Ahuja, S., Rüsç, N., & Thornicroft, G. (2020). Microaggressions towards people affected by mental health problems: a scoping review. *Epidemiology and Psychiatric Sciences* 29, e82. 1–11. doi: <https://doi.org/10.1017/S2045796019000763>.
- Barsade, S. G. (2002). The Ripple Effect: Emotional Contagion and Its Influence on Group Behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47 (4), 644-675. doi: <https://doi.org/10.2307/3094912>.
- Beeghly, E. (2021). Stereotyping as discrimination: Why thoughts can be discriminatory. *Social Epistemology*, 35(6), 547-563. doi: <https://doi.org/10.1080/02691728.2021.1930274>.

- Belschak, F. D., & Den Hartog, D. N. (2009). Consequences of positive and negative feedback: The impact on emotions and extra-role behaviors. *Applied Psychology, 58*(2), 274-303. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00336.x>.
- Bonnesen, L., Pihl-Thingvad, S. & Winter V. (2022). The contagious leader: a panel study on occupational stress transfer in a large Danish municipality. *BMC Public Health 22*, 1874. doi: <https://doi.org/10.1186/s12889-022-14179-5>.
- Bunk, J. A., & Magley, V. J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of occupational health psychology, 18*(1), 87. doi: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0030987>.
- Caruana, E. J., Roman, M., Hernández-Sánchez, J., & Solli, P. (2015). Longitudinal studies. *Journal of thoracic disease, 7*(11), E537-40. doi: [10.3978/j.issn.2072-1439.2015.10.63](https://doi.org/10.3978/j.issn.2072-1439.2015.10.63).
- Chebat, J.-C. (2002), "The interplay of cognitions and emotions in building services customers retention", Woodside, A.G. and Moore, E.M. (Ed.) *Essays by Distinguished Marketing Scholars of the Society for Marketing Advances (Advances in Business Marketing and Purchasing, Vol. 11)*, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, pp. 17-56. doi: [https://doi.org/10.1016/S1069-0964\(02\)11004-0](https://doi.org/10.1016/S1069-0964(02)11004-0).

- Cherry, M. A., & Wilcox, M. M. (2021). Sexist microaggressions: Traumatic stressors mediated by self-compassion. *The Counseling Psychologist, 49*(1), 106-137. doi: <https://doi.org/10.1177/0011000020954534>.
- Constantine, M. G., & Sue, D. W. (2007a). Racial Microaggressions as Instigators of Difficult Dialogues on Race: Implications for Student Affairs Educators and Students. *The College Student Affairs Journal, 26*(2), 136-143. Southern Association for College Student Affairs (SACSA). Clemson. South Carolina. US.
- Constantine, M. G., & Sue, D. W. (2007b). Perceptions of racial microaggressions among black supervisees in cross-racial dyads. *Journal of Counseling Psychology, 54*(2), 142–153. doi: <https://doi.org/10.1037/0022-0167.54.2.142>.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*(1), 64–80. doi: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>.
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Magley, V. J., & Nelson, K. (2017). Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 299–313. doi: <https://doi.org/10.1037/ocp0000089>.
- Cropanzano, R., & Dasborough, M. T. (2015). Dynamic models of well-being: Implications of affective events theory for expanding current views on personality and climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 24*(6), 844-847. doi: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2015.1072245>.

Dalton, S., & Villagran, M. (2018). Minimizing and addressing microaggressions in the workplace. Be Proactive Part Two. *College & Research Libraries News*. 538-564. doi: <https://doi.org/10.5860/crln.79.10.538>.

De Waal, F. B. (2008). Putting the altruism back into altruism: The evolution of empathy. *Annu. Rev. Psychol.*, 59, 279-300. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093625>.

Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75. doi: [https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901\\_13](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13).

Doherty, R. W. (1997). The Emotional contagion scale: A measure of individual differences. *Journal of Nonverbal Behavior*, 21, pp. 131-154. doi: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1023/A:1024956003661>.

Domagalski, T.A. and Steelman, L.A. (2005), "The impact of work events and diaposition on the experience and expression of employee anger", *Organizational Analysis* No. 155174701.

Domínguez, S, Embrick, D. G. (2020) Racial microaggressions: Bridging psychology and sociology and future research considerations. *Sociology Compass*. 2020. doi: <https://doi.org/10.1111/soc4.12803>.

Duan, C., & Hill, C. E. (1996). The current state of empathy research. *Journal of counseling psychology*, 43(3), 261. doi: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-0167.43.3.261>.

Einarsen, S. V., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In *Bullying and harassment in the workplace* (pp. 3-53). doi: <https://doi.org/10.1201/9780429462528>.

Emmons, R. A., McCullough, M. E., & Tsang, J. A. (2003). The assessment of gratitude. In S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures* (pp. 327–341). American Psychological Association. doi : <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/10612-021>.

Fattoracci, E. S., & King, D. D. (2022). The Need for Understanding and Addressing Microaggressions in the Workplace. *Perspectives on Psychological Science*. doi: <https://doi.org/10.1177/17456916221133825>.

Feigt, N. D., Domenech Rodríguez, M. M., & Vázquez, A. L. (2022). The impact of gender-based microaggressions and internalized sexism on mental health outcomes: A mother–daughter study. *Family Relations*, 71(1), 201-219. doi: <https://doi.org/10.1111/fare.12622>.

Fisher, C.D. (2010), Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12: 384-412. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>

Friedlaender, C. (2018). On microaggressions: Cumulative harm and individual responsibility. *Hypatia*, 33(1), 5-21. doi: <https://doi.org/10.1111/hypa.12390>.

Griep, Y., Vanbelle, E., Van den Broeck, A., & De Witte, H. (2022). Active emotions and personal growth initiative fuel employees' daily job crafting: A multilevel study. *BRQ Business Research Quarterly*, 25(1), 62-81. doi: <https://doi.org/10.1177/23409444211033306>.

Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of management journal*, 50(2), 327-347. doi: <https://doi.org/10.5465/amj.2007.24634438>.

Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1993). Emotional contagion. *Current directions in psychological science*, 2(3), 96-100. doi: <https://doi.org/10.1111/1467-8721.ep10770953>.

Hernández, R. J., & Villodas, M. T. (2020). Overcoming racial battle fatigue: The associations between racial microaggressions, coping, and mental health among Chicana/o and Latina/o college students. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 26(3), 399–411. doi: <https://doi.org/10.1037/cdp0000306>

Holling, M. A. (2019). “You intimidate me” as a microaggressive controlling image to discipline womyn of color faculty. *Southern Communication Journal*, 84(2), 99-112. doi: <https://doi.org/10.1080/1041794X.2018.1511748>.

Johnson, N. N., & Johnson, T. L. (2019). Microaggressions: An Introduction. Em: U. Thomas (Ed.), *Navigating Micro-Aggressions Toward Women in Higher Education*. IGI Global. 1-22. doi: <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-4507-5.ch006>.

Junça-Silva, A., Caetano, A. and Lopes, R.R. (2017), "Daily uplifts, well-being and performance in organizational settings: the differential mediating roles of affect and work engagement", *Journal of Happiness Studies*, Vol. 18 No. 2, pp. 591-606. doi: 10.1007/s10902-016-9740-2.

Junça-Silva, A., Caetano, A. and Lopes, R.R. (2020), "A working day in the life of employees: development and validation of the scale for daily hassles and uplifts at work", *TPM - Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, Vol. 27 No. 2, pp. 221-250. doi: 10.4473/TPM27.2.5.

Junça-Silva, A., Pombeira, C., & Caetano, A. (2021). Testing the affective events theory: The mediating role of affect and the moderating role of mindfulness. *Applied Cognitive Psychology*, 35(4), 1075-1081. doi: 10.1002/acp.3843

Junça-Silva, A., Mosteo, L., & Lopes, R. R. (2023). The role of mindfulness on the relationship between daily micro-events and daily gratitude: A within-person analysis. *Personality and Individual Differences*, 200. doi: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2022.111891>.

- Kelly, J. R., & Barsade, S. G. (2001). Mood and emotions in small groups and work teams. *Organizational behavior and human decision processes*, 86(1), 99-130. doi: <https://doi.org/10.1006/obhd.2001.2974>.
- Kim, S., Cho, S., & Chung, W. (2023). Benefits of leaders' pleasurable recovery activities on follower performance via emotional contagion. *Journal of Applied Psychology*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1037/apl0001076>
- Koning, L. F., & Van Kleef, G. A. (2015). How leaders' emotional displays shape followers' organizational citizenship behavior. *The Leadership Quarterly*, 26(4), 489-501. doi: <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.03.001>.
- Kun, A., & Gadanez, P. (2022). Workplace happiness, well-being and their relationship with psychological capital: A study of Hungarian teachers. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, 41(1), 185–199. doi: <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00550-0>.
- Lara, P. Z. M., & Sharifiatashgah, M. (2020). An affective events model of the influence of the physical work environment on interpersonal citizenship behavior. *Revistade Psicologiadel Trabajo ydelas Organizaciones*. doi : <https://doi.org/10.5093/JWOP2019A27>.
- Lee, E. J., Ditchman, N., Thomas, J., & Tsen, J. (2019). Microaggressions experienced by people with multiple sclerosis in the workplace: An exploratory study using Sue's taxonomy. *Rehabilitation psychology*, 64(2), 179. doi: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/rep0000269>.

- Lilienfeld, S. O. (2017). Microaggressions: Strong Claims, Inadequate Evidence. *Perspectives on Psychological Science*, 12(1), 138–169. doi: <https://doi.org/10.1177/1745691616659391>.
- Lipscomb, A., Ashley, W., & Mountz, S. (2017). From the teachers perspective: Exploring ways to navigate transformative dialogues about microaggressions in social work higher education. *International Research in Higher Education*, 2(3), 50-59. doi: <https://doi.org/10.5430/irhe.v2n3p>.
- Lui, P. P. & Quezada, L. (2019). Associations between microaggression and adjustment outcomes: A meta-analytic and narrative review. *Psychological Bulletin*, 145, 45-78. doi:10.1037/bul0000172.
- Misawa, M. (2015). Cuts and bruises caused by arrows, sticks, and stones in academia: Theorizing three types of racist and homophobic bullying in adult and higher education. *Adult Learning*, 26(1), 6-13. doi: <https://doi.org/10.1177/1045159514558413>.
- Maas, C. J., & Hox, J. J. (2005). Sufficient sample sizes for multilevel modeling. *Methodology*, 1(3), 86–92. doi: <https://doi.org/10.1027/1614-2241.1.3.86>.
- Ohly, S., Sonnentag, S., Niessen, C., & Zapf, D. (2010). Diary studies in organizational research: An introduction and some practical recommendations. *Journal of Personnel Psychology*, 9(2), 79–93. doi: <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000009>.

- Parikh, A. K., & Leschied, J. R. (2022). Microaggressions in our daily workplace encounters: a barrier to achieving diversity and inclusion. *Pediatric radiology*, 52(9), 1719-1723. doi: <https://doi.org/10.1007/s00247-022-05307-9>.
- Petitta, L., & Naughton, S. (2015). Mapping the association of emotional contagion to leaders, colleagues, and clients: Implications for leadership. *Organization Management Journal*, 12(3), 178-192. doi: <https://doi.org/10.1080/15416518.2015.1073577>.
- Petitta, L., Probst, T. M., Ghezzi, V., & Barbaranelli, C. (2021). Emotional contagion as a trigger for moral disengagement: Their effects on workplace injuries. *Safety science*, 140, 105317. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105317>.
- Pierce, C. M., Carew, J. V., Pierce-Gonzalez, D., & Wills, D. (1978). An Experiment in Racism: TV Commercials. *Education and Urban Society*, 10(1), 61–87. doi: <https://doi.org/10.1177/001312457701000105>.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012). Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it. *Annual review of psychology*, 63, 539-569. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100452>
- Roczniowska, M., Smoktunowicz, E., & Gruszczyńska, E. (2020). Capturing life and its fluctuations: Experience sampling and daily diary studies in studying within-person variability. *Social Psychological Bulletin*, 15(2), 1-7. doi: <https://doi.org/10.32872/spb.3643>.

- Schaufeli, W. B., & Bakker A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 25, 293-437. doi: <https://doi.org/10.1002/job.248>.
- Schaufeli, W. B, Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., & De Witte, H. (2017). An Ultra-Short Measure for Work Engagement: The UWES-3 Validation Across Five Countries. *European Journal of Psychological Assessment*. 35(4):1-15. doi : <http://dx.doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>.
- Schoenewolf, G. (1990). Emotional contagion: Behavioral induction in individuals and groups. *Modern Psychoanalysis*. 15(1), 49–61.
- Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review. *The Journal of educational research*, 99(6), 323-338. Doi: <https://doi.org/10.3200/JOER.99.6.323-338>.
- Smith, I. A., & Griffiths, A. (2022). Microaggressions, everyday discrimination, workplace incivilities, and other subtle slights at work: A meta-synthesis. *Human Resource Development Review*, 21(3), 275-299. doi: <https://doi.org/10.1177/15344843221098756>.
- Song, Y.; Zhao, Z. (2022). Social Undermining and Interpersonal Rumination among Employees: The Mediating Role of Being the Subject of Envy and the Moderating

Role of Social Support. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2022, 19, 8419. doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph19148419>.

Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human resource management review*, 12(2), 269-292. doi: [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00049-9](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00049-9).

Sperber, D., & Wilson, D. (1987). Précis of relevance: Communication and cognition. *Behavioral and brain sciences*, 10(4), 697-710. doi:10.1017/S0140525X00055618.

Stratton, S. (2021). Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*, 36(4), 373-374. doi: <http://doi.org/10.1017/S1049023X21000649>.

Sue, D. W., Capodilupo, C. M., Torino, G. C., Bucceri, J. M., Holder, A. M. B., Nadal, K. L., & Esquilin, M. (2007). Racial Microaggressions in Everyday Life. Implications for Clinical Practice. American Psychological Association May – June 2007. Vol. 62, No. 4. 271–286. doi: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.62.4.271>.

Sue, D. W. (2017). Microaggressions and “Evidence”: Empirical or Experiential Reality? *Perspectives on Psychological Science*, 12(1), 170–172. doi: <https://doi.org/10.1177/1745691616664437>.

- Sue, D. W., Alsaidi, S., Awad, M. N., Glaeser, E., Calle, C. Z., & Mendez, N. (2019). Disarming racial microaggressions: Microintervention strategies for targets, White allies, and bystanders. *American Psychologist, 74*(1), 128–142. doi: <https://doi.org/10.1037/amp0000296>.
- Taylor, S. G., Bedeian, A. G., Cole, M. S., & Zhang, Z. (2017). Developing and testing a dynamic model of workplace incivility change. *Journal of Management, 43*(3), 645-670. doi: <https://doi.org/10.1177/0149206314535432>.
- Van Kleef, G. A., Homan, A. C., Beersma, B., Van Knippenberg, D., Van Knippenberg, B., & Damen, F. (2009). Searing sentiment or cold calculation? The effects of leader emotional displays on team performance depend on follower epistemic motivation. *Academy of Management Journal, 52*(3), 562-580. doi: <https://doi.org/10.5465/amj.2009.41331253>.
- Van Kleef, G. A., Homan, A. C., & Cheshin, A. (2012). Emotional influence at work: Take it EASI. *Organizational Psychology Review, 2*(4), 311-339. doi: <https://doi.org/10.1177/2041386612454911>.
- Warr, P., Bindl, U., Parker, S. K. e Inceoglu, I. (2014). IWP multi-affect Indicator. *Psychology, 23*, 342–363. Doi: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.744449>.
- Warr, P., & Nielsen, K. (2018). Wellbeing and work performance. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of well-being*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers. doi:nobascholar.com.

Williams, M. T., Kanter, J.W. & Ching, T.H.W. (2018). Anxiety, Stress, and Trauma Symptoms in African Americans: Negative Affectivity Does Not Explain the Relationship between Microaggressions and Psychopathology. *J. Racial and Ethnic Health Disparities* **5**, 919–927. doi: <https://doi.org/10.1007/s40615-017-0440-3>.

Williams, M. T., Skinta, M. D., & Martin-Willett (2021). After Pierce and Sue: A Revised Racial Microaggressions Taxonomy. *Perspectives on Psychological Science* 2021, Vol. 16(5) 991 - 1007. Association for Psychological Science. doi: <https://doi.org/10.1177/1745691621994247>.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well-being in job performance:: a fresh look at an age-old quest. *Organizational dynamics*, 33(4), 338-351. doi: <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.09.002>.

### **Livros e Capítulos de Livros**

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2007). An organisational and social psychological perspective on burnout and work engagement. In M. Hewstone, H. A. W. Schut, J. B. F. De Wit, K. Van Den Bos, & M. S. Stroebe (Eds.), *The scope of social psychology: Theory and applications* (pp. 227–250). Washington: Psychology Press.

Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Where to go from here: Integration and future research on work engagement. In A. B. Bakker (Ed.) & M. P. Leiter, *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 181–196). Washington: Psychology Press.

Diehl, A. (2004). *Pesquisas em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas*. São Paulo : Prentice Hall.

Finuras, P. (2023). *As Outras Razões*. 1.<sup>a</sup> Edição. Lisboa: Edições Sílabo

Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. New York: Cambridge University Press.

Hox, J. J. (2010). *Multilevel analysis: Techniques and applications*. Second edition. New York: Routledge.

Keller, R. M., & Galgay, C. (2010). Microaggressive Experiences of People with Disabilities. In: Sue, D. W. (ed), *Microaggressions and marginality: manifestation, dynamics, and impact* (Chap. 11, pp. 241-267). Wiley. Hoboken. New Jersey. US.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer

Marcoulides, G. A. & Schumacker, R. E. (1996). *Advanced Structural Equation Modeling : Issues and Techniques*. Mahway, New Jersey: Erlbaum Associates.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. 2.<sup>a</sup> edição. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.). In: C. P. Zalaquett, R. J. Wood *Evaluating Stress: A Book of Resources*. The Scarecrow Press, 191 – 218.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). The future of Burnout. In W.B.Schaufeli, C., Maslach & T. Marek (Orgs.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.253-259). New York: Taylor & Francis.

McCormick, H. (2015). The real effects of unconscious bias in the workplace. *UNC Executive Development, Kenan-Flagler Business School. DIRECCION*.

Nadal, K. L. (2018). *Microaggressions and Traumatic Stress: Theory, Research, and Clinical Treatment*. Washington DC: American Psychological Association.

Rini, R. (2020). Taking the measure of microaggression: How to put boundaries on a nebulous concept. In *Microaggressions and philosophy* (pp. 101-120). Routledge.

Rockwood, N. J. (2019). *MLMED MACRO: Multilevel Mediation in SPSS*.

Sue, D. W. (2010). Microaggressions: More than just race. *Psychology Today*, 17. New York. US.

Sue, D.W., Calle, C. Z., Mendez, N., Alsaidi, S., Glaeser, E. (2021). *Microintervention Strategies: What You Can Do To Disarm and Dismantle Individual and Systemic Racism and Bias*. New Jersey: Wiley.

Torino, G. C., Rivera, D. P., Capodilupo, C. M., Nadal, K. L., & Sue D. W. (2018). Everything You Wanted to Know About Microaggressions but Didn't Get a Chance to Ask. In: G. C. Torino, D. P. Rivera, C. M. Capodilupo, K. L. Nadal e D. W. Sue (eds.), *Microaggression Theory: Influence and Implications* (Chap. 1, pp. 22-24). Wiley. Hoboken. New Jersey.

Troka, D., & MacDonald, S. (2019). *Inclusive Pedagogy : Discussions and Resources*. Atlanta: Emory University.

Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw and L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, Vol. 18 (pp. 1-74). Greenwich, CT: JAI Press.

### **Dissertações**

Hupp, S. L. (2017). *The Experiences and Perceptions of Microaggressions Against American Assistant Language Teachers Living in Japan*. Graduate Theses and Dissertations Retrieved from <https://scholarworks.uark.edu/etd/2489>. University of Arkansas. 168pp.

### **Conferências**

Magas, L. M. (2019). How to tackle mobbing if it is not fiction. In *Abstracts of the 4th International scientific and practical conference "Dynamics of the development of world science", Canada, Vancouver, 18-20 December 2019: 796-803..* Scientific Publishing Center "Sci-conf. com. ua".

**Fontes Online**

*Decreto Lei no 73/17 de 16 de Agosto do Código do Trabalho*. Diário da República: I série, No 157 (2017). Acedido a 20 mar. 2023. Disponível em [www.dre.pt](http://www.dre.pt).

JASP Team (2023). JASP (Version 0.17.2) [Computer software].

Prieto, L. C., Norman, M. V., Phipps, S. T., & Chenault, E. (2016). Tackling Micro-Aggressions in Organizations: A Broken Windows Approach. *Journal of Leadership, Accountability & Ethics*, 13(3). Retrieved from <https://www.articlegateway.com/index.php/JLAE/article/view/1906>.

IBM Corp. Released 2021. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 28.0. Armonk, NY: IBM Corp

Wells, C. P. (2017). Microaggressions: What They Are and Why They Matter. *Texas Hispanic Law Journal*. Vol.24. 61-80. Boston College Law School Legal Studies Research Paper Forthcoming, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3896490>.

**ANEXO I**  
**INQUÉRITO GERAL**

**Por favor, insira o código seguinte para que se possam emparelhar os questionários:**

Primeiras duas letras do nome da sua MÃE \_\_\_\_\_

Primeiras duas letras do nome do seu PAI \_\_\_\_\_

Três últimos números do seu TELEMÓVEL \_\_\_\_\_

**A. Dados de caracterização geral:** Este conjunto de perguntas destina-se a recolher alguns dados que serão utilizados apenas para descrever a amostra de participantes neste estudo.

**Idade (anos)\*** \_\_\_\_\_.

**Sexo\*:**           Feminino;           Masculino:

**Qual o nível mais elevado de instrução que completou?**

- 2º ciclo do ensino básico (6º ano)
- 3º ciclo do ensino básico (9º ano)
- Ensino Secundário (12º ano)
- Bacharelato / Licenciatura
- Mestrado ou Superior

**Indique há quanto tempo trabalha:** \_\_\_\_\_ anos

**Qual a sua situação contratual atual?**

- Trabalhador independente (presta serviços a uma ou mais empresas);
- Tem vínculo contratual efetivo com uma organização;
- Tem vínculo contratual a prazo com uma organização;
- Outra situação.

**Cargo/função actual:** \_\_\_\_\_.

**A sua empresa tem:**

\_\_\_\_ Até 9 trabalhadores;

\_\_\_\_ De 10 a 49 trabalhadores;

\_\_\_\_\_ 50 ou mais trabalhadores

**11. Em média, quantas horas trabalha por semana?**

\_\_\_\_\_ (horas).

### INQUÉRITO GERAL (PARTE 1)

**A. Diga por favor com que frequência sentiu cada uma das seguintes emoções nas últimas duas semanas (Warr et al, 2013) Multi-Affect Indicator**

Nunca/Quase nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre/quase sempre
Ansioso(a)				
Tenso(a)				

Entusiasmado(a)
Inspirado(a)
Abatido(a)
Desanimado(a)
Calmo(a)
Relaxado(a)

**B. Pedimos-lhe que assinale, na respetiva escala, o seu grau de concordância com cada uma das afirmações que seguidamente se apresentam.**

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Adap. Performance	Tenho lidado bem com mudanças na forma como devo realizar as minhas tarefas principais.		Griffin et al, 2007 -	
	Tenho aprendido novas competências que me ajudam a adaptar a mudanças nas tarefas principais.		Individual Adaptive Performance Scale	
	Tenho desenvolvido novas maneiras de realizar as tarefas principais da minha função.			
Gratidão	Eu sinto-me grato/a face aos meus clientes.		Emmons and McCullough 2003	
	Eu sinto gratidão para com os meus clientes.			
	Eu sinto-me agradecido/a face aos meus clientes.			
SWLS (satisfaction with life scale)	Em muitos aspetos, a minha vida aproxima-se dos meus ideais.		Diener et al., 1985	
	As minhas condições de vida são excelentes.			

	Estou satisfeito/a com a minha vida.	
	Até agora, consegui obter aquilo que era importante na vida.	
	Se pudesse viver a minha vida de novo, não alteraria praticamente nada.	

### INQUÉRITO GERAL (PARTE DOIS)

**A. Indique, por favor, como considera que está a sua saúde, em geral.**

Muito má	Má	Razoável	Boa	Excelente
----------	----	----------	-----	-----------

**B. Na última semana, indique em que medida concorda/discorda com as seguintes afirmações (Schaufeli et al, 2017).**

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Senti-me cheio(a) de energia.				
Senti-me entusiasmado(a) com o meu trabalho.				
Senti-me envolvido(a) com o trabalho que faço.				

**C: Indique em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações: (Emotional exhaustion ;Maslach, et al., 1996)**

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Sinto que o meu trabalho me desgasta.				
Quando termino o meu dia de trabalho sinto-me esgotado/a.				
Sinto-me emocionalmente dececionado com meu trabalho.				

Sinto que estou a trabalhar demais.
Sinto como se estivesse no limite de minhas possibilidades.
Sinto-me frustrado/a com meu trabalho.
Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas deixa-me stressado/a.
Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.
Sinto que trabalhar todo o dia com pessoas cansa-me.

**D: Indique em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações:**

**(Mindfulness; Pirson et al., 2018)**

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Gosto de descobrir coisas.				
Tenho poucas ideias novas.				
Faço muitas sugestões novas.				
Raramente dou conta do que se passa com as outras pessoas.				
Evito conversas provocadoras elaboradas.				
Sou muito criativo/a.				
Sou muito curioso/a.				
Procuo pensar em novas formas de fazer as coisas.				
Raramente estou consciente das mudanças.				
Gosto de ser desafiado/a intelectualmente.				
Acho fácil criar novas ideias que funcionam.				
Raramente estou alerta para novos desenvolvimentos.				
Gosto de imaginar como é que as coisas funcionam.				

Não sou um/a pensador/a original.
-----------------------------------

### INQUÉRITO GERAL (PARTE TRÊS)

**A. Por favor, indique em que medida experiencia cada uma das seguintes situações (Emotional Contagion; Doherty, 1997).**

Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre
Se alguém com quem estou a falar começa a chorar, fico com lágrimas nos olhos;				
Estar com uma pessoa feliz alegra-me quando me sinto em baixo;				
Quando alguém me sorri calorosamente, sorrio também e sinto-me bem por dentro;				
Sinto muita tristeza quando alguém fala da morte de pessoas que amava;				
Quando vejo rostos zangados nas notícias, cerro os maxilares e os meus ombros ficam tensos;				
Quando olho nos olhos da pessoa de quem eu gosto, a minha mente enche-se de pensamentos românticos;				
Irrita-me estar com pessoas zangadas;				
Ver as caras assustadas das vítimas nas notícias faz-me imaginar como se estarão a sentir;				
Eu derreto-me quando a pessoa de quem eu gosto me abraça firmemente;				
Fico tenso(a) quando ouço uma briga irada;				
Estar perto de pessoas felizes enche a minha mente de pensamentos felizes;				
Sinto o meu corpo responder quando a pessoa que eu amo me toca;				
Reparo que começo a ficar tenso(a) quando estou perto de pessoas stressadas;				
Choro com filmes tristes;				
Ouvir os gritos estridentes de uma criança em pânico numa sala de espera de dentista faz-me sentir nervoso(a).				

**ANEXO II**  
**INQUÉRITO DIÁRIO**

**Por favor, insira o código seguinte para que se possa emparelhar os questionários:**

Primeiras duas letras do nome da sua MÃE \_\_\_\_ \_\_\_\_

Primeiras duas letras do nome do seu PAI \_\_\_\_ \_\_\_\_

Três últimos números do seu TELEMÓVEL \_\_\_\_ \_\_\_\_ \_\_\_\_

**INQUÉRITO DIÁRIO (PARTE UM)**

**A. Diga por favor com que frequência sentiu cada uma das seguintes emoções nas últimas duas semanas (Warr et al, 2013) Multi-Affect Indicator**

Nunca/Quase nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre/quase sempre
Ansioso(a)				
Tenso(a)				
Entusiasmado(a)				
Inspirado(a)				
Abatido(a)				
Desanimado(a)				
Calmo(a)				
Relaxado(a)				

**B. Hoje... Em que medida concorda/discorda com as seguintes afirmações  
(Schaufeli et al, 2017)**

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Senti-me cheio(a) de energia.				
Senti-me entusiasmado(a) com o meu trabalho.				
Senti-me envolvido(a) com o trabalho que faço.				

**C. Pedimos-lhe que assinale, na respetiva escala, o seu grau de concordância com cada uma das afirmações que seguidamente se apresentam.**

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Adap. Performance	Hoje, lidei bem com mudanças na forma como devo realizar as minhas tarefas principais.			Griffin et al, 2007 - Individual Adaptive Performance Scale
	Hoje aprendi novas competências que me ajudam a adaptar a mudanças nas tarefas principais.			
	Hoje desenvolvi novas maneiras de realizar as tarefas principais da minha função.			
Gratidão	Hoje senti-me grato/a face ao meu trabalho.			Emmons and McCullough 2003
	Hoje senti-me grato/ para com os meus colegas			
	Hoje senti-me grato/a face à minha vida.			

**INQUÉRITO DIÁRIO (PARTE DOIS)****A. Indique com que frequência passou por uma situação destas no trabalho. (Escala de comportamentos de incivilidade; Cortina et al., 2001)**

No trabalho, um colega, cliente ou superior...

1- Menos de uma vez por semana	2 – 1 ou 2 vezes por semana	3 – 1 ou 2 vezes por dia	4 – 1 ou 2 vezes por hora	5 – várias vezes por hora
Deixou-o/a em baixo ou foi condescendente consigo.				
Prestou pouca atenção ao que estava a dizer ou mostrou pouco interesse na sua opinião.				
Fez comentários humilhantes ou depreciativos sobre si.				
Dirigiu-se a si de forma pouco profissional, quer em público, quer em privado.				
Ignorou-o/a ou excluiu-o/a de propósito.				
Duvidou do que estava a dizer sobre um assunto sobre o qual é o/a responsável.				
Forçou uma discussão acerca de assuntos pessoais.				

**B. Indique com que frequência passou por uma situação destas no trabalho.****(Emotional exhaustion; Maslach, et al., 1996)**

1- Menos de uma vez por semana	2 – 1 ou 2 vezes por semana	3 – 1 ou 2 vezes por dia	4 – 1 ou 2 vezes por hora	5 – várias vezes por hora
Senti que o meu trabalho me desgastou.				
Ao final do dia senti-me esgotado/a.				
Senti-me frustrado/a com meu trabalho.				

**C. Indique com que frequência passou por uma situação destas no trabalho**

(Perceived micro-aggression scale; Graebner, Basu, Jaffer, Offermann, & Basford, 2009).

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Os comportamentos dos clientes/colegas/superiores foram discriminatórios.				
Os clientes/colegas/superiores comportaram-se de forma insensível.				
Os comportamentos dos clientes/colegas/superiores foram preconceituosos.				
Os comportamentos dos clientes/colegas/superiores foram justos (R).				

**D. Indique com que frequência passou por uma situação destas no trabalho**

(Workplace Microaggressions; Hupp, 2017).

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Um cliente foi hostil ou rude comigo.				
Um colega reclamou que eu recebia mais do que ele/a.				
Um cliente disse-me que eu não trabalhava tanto como muitos dos meus colegas de trabalho.				
Disseram-me que eu não entenderia certas coisas sobre o trabalho.				
A minha opinião foi ignorada numa discussão em grupo.				
Alguém presumiu que o meu trabalho seria inferior ao de outros colegas.				
Um cliente tratou-me de maneira diferente aos meus colegas de trabalho.				
Disseram-me que não sou um profissional de verdade.				

**INQUÉRITO DIÁRIO (PARTE TRÊS)**

**A. Face aos comportamentos identificados em cima, por favor, identifique em que medida concorda ou discorda com as seguintes afirmações (Stress appraisal; Lazarus, 1991; Roseman, et al., 1990).**

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Fui tratado injustamente quando esses comportamentos ocorreram.				
Acho que esses comportamentos foram feitos intencionalmente para me prejudicar ou aos meus objetivos.				
Para mim, os clientes têm controlo sobre esses comportamentos; eles poderiam agir de maneira diferente, se quisessem.				

**B. Avalie as seguintes afirmações:**

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Hoje, manipulei os outros para conseguir o que queria.				
Hoje, enganei ou menti para conseguir os meus objetivos.				
Hoje, bajulei alguém para conseguir o que queria.				
Hoje, eu quis que os outros prestassem atenção em mim.				
Hoje, eu procurei prestígio ou estatuto.				
Hoje, esperei favores especiais dos outros.				
10. Hoje, eu não me preocupei com a moralidade das minhas ações.				
12. Hoje, fui cínico.				
11. Hoje, fui insensível.				