

CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE EM BANCÁRIOS VÍTIMAS DE ASSALTO NO LOCAL DE TRABALHO

Andréia Mello de Almeida Schneider, Blanca Susana Guevara Werlang & Christian Haag Kristensen

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS; Faculdade de Psicologia - Porto Alegre/RS - Brasil

RESUMO - Vivências traumáticas podem acarretar sofrimento psicológico e as características de personalidade da vítima podem afetar suas habilidades, no que concerne o enfrentamento do estresse gerado a partir da vivência traumática de assalto no local de trabalho. Este estudo buscou analisar aspectos da personalidade pertinentes ao Relacionamento Interpessoal, ao Afeto, à Autoestima e as formas de enfrentamento do estresse em bancários vítimas de assalto no local em que exercem sua atividade laboral. Para tanto, utilizou-se de uma Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos, da MINI Plus e o Método de Rorschach-Sistema Compreensivo. Trata-se de um estudo descritivo de tipo transversal com 21 bancários. Os resultados apontam que os participantes apresentam algumas dificuldades no que diz respeito ao relacionamento interpessoal, ao afeto e ao manejo do estresse. De maneira geral, o presente estudo enfatiza a importância de se considerar a avaliação da personalidade após uma vivência de assalto no local de trabalho.

Palavras-chave - Violência, Personalidade, Rorschach

PERSONALITY TRAITS IN WORKPLACE BANK ROBBERY VICTIMS

ABSTRACT - Traumatic experiences can cause psychological distress and victim's personality characteristics can affect his/her skills, regarding coping with the stress generated from the traumatic experience of workplace robbery. This study investigates aspects of personality related to the interpersonal relationship, affect, self-esteem and ways to cope with stress in bank robbery victims at the site in which they conduct their work activities. For this purpose, the instruments used were Personal Data Sheet, MINI Plus and Rorschach-Comprehensive System. This is a descriptive transversal study with 21 bank workers. The results indicate that participants have some difficulties regarding interpersonal relationships, affection, and stress-management. In general, this study highlights the importance of considering the assessment of personality after experiencing a robbery in the workplace.

Keywords: Violence, Personality, Rorschach

Recebido em 26 de Julho de 2011/ Aceite em 19 de Março de 2013

É notório que a violência interpessoal comunitária (atos aleatórios de violência), além de um tema antigo, é um assunto recorrente nos telejornais e na mídia impressa da atualidade. Ao longo da vida, as pessoas podem sofrer uma variedade de eventos traumáticos e conforme definição proposta pelo DSM-IV-TR (APA, 2002), esses eventos podem ter sido vivenciados de maneira 1) direta, 2) como testemunha ou através do 3) conhecimento de ato violento vivenciado por outros. Dentre os eventos traumáticos vivenciados diretamente pelo sujeito

(1), segundo o referido manual, incluem-se dentre outros o assalto a mão armada, o sequestro e a tortura. Dentre os eventos testemunhados (2) estão abarcados a observação de sérios ferimentos ou morte devido a ataque violento. Já aqueles eventos vivenciados por outros, mas que o indivíduo toma conhecimento (3), o DSM-IV-TR menciona o acidente ou o ferimento grave a parente ou amigo íntimo e o conhecimento de morte súbita de membro da família ou amigo íntimo.

Apesar de todos esses eventos terem sua importância única para aquele que o vivencia, o assalto no local de trabalho tem certamente características peculiares, pois nesses locais, as pessoas, em princípio, tendem a se sentir seguras, principalmente porque contam com um aparato de segurança, como o que hoje pode ser observado nas instituições bancárias. Quando um assalto acontece numa agência bancária, os funcionários estão concentrados em suas atividades e são pegos de surpresa por aqueles que praticam o ato violento. Este fato tende, sem dúvida, a gerar estresse.

De acordo com Lazarus e Folkman (1984), o estresse pode ser definido como sendo resultado do descompasso entre as demandas do ambiente e os recursos disponíveis no sujeito para lidar com essas demandas. Corroborando esta definição, Weiner (2000) considera que um manejo adequado do estresse envolve ter capacidade adaptativa suficiente para responder às demandas externas. Considerando, portanto, que a aquisição do bem-estar após a vivência de assalto no local de trabalho, depende de demandas externas e recursos internos, pensar em fatores de risco e proteção ajuda a compreender porque algumas pessoas apresentam boa capacidade adaptativa, enquanto outras têm mais dificuldade para enfrentar este tipo de acontecimento.

Determinar quem vai e quem não vai desenvolver sintomas em resposta a uma situação traumática é um fato complexo e, neste sentido, Miller (2004) assinala que a disposição do indivíduo para ansiedade e depressão seriam importantes fatores de risco. Ele enfatiza que a capacidade de experienciar emoções positivas e a tendência a envolvimento ativo no ambiente social e laboral seriam fatores de proteção e que estes estariam alinhados com extroversão, com relacionamento interpessoal próximo e com uma orientação para a auto-realização. Corroboram com essas afirmações, diversos estudos que sublinham que as principais características de personalidade envolvidas para lidar com o evento assalto são as associadas ao relacionamento interpessoal (Elklit, 2002; Miller-Burke, Attridge & Fass, 1999; Paes-Machado & Nascimento, 2006), ao afeto (Elklit, 2002; Kamphuis & Emmelkamp, 1998) e a autoestima (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Paes-Machado & Levenstein, 2002; Tarquinio, Tarquinio & Constantini, 2002).

O relacionamento interpessoal, conforme Weiner (2000), é determinado pelas atitudes do sujeito em relação aos outros, o grau de interação e a maneira como se aproxima e administra seus vínculos interpessoais. Exner Jr. e Sendín (1999) acrescentam ainda que o campo dos relacionamentos interpessoais é um dos espaços em que mais se produzem conflitos, sendo uma área de avaliação obrigatória para que se possa entender o funcionamento de uma pessoa. Consoante Miller-Burke *et al.* (1999), as pessoas que vivenciam assalto no local de trabalho e que recebem suporte familiar e/ou de colegas veem esse apoio como um importante fator na melhora dos sintomas. Luxenberg e Levin (2004) declaram que o estudo do relacionamento interpessoal das vítimas de um evento traumático é importante porque, a partir da

compreensão de como o sujeito interage com os outros, o clínico poderá melhor planejar a intervenção.

Quanto ao afeto, Weiner (2000) assinala que a modulação deste refere-se a como a pessoa lida com seus sentimentos. Os sentimentos, algumas vezes sutis, outras vezes mais intensos, permeiam fortemente a maneira de ser de uma pessoa, interferindo no pensamento, influenciando julgamentos, decisões e comportamentos (Exner Jr., 2000). No estudo realizado por Elklit (2002), as pessoas que expressaram sentimentos negativos em relação ao assalto apresentaram maior dificuldade para resolução de problemas e escolha de uma estratégia de enfrentamento que pudesse reduzir os sintomas apresentados após o evento.

No que concerne à autotestima, Weiner (2000) expressa que é um conceito que envolve a maneira como o indivíduo se percebe em relação a suas capacidades e qualidades. Numa situação de assalto, segundo estudo realizado por Kamphuis e Emmelkamp (1998), os sintomas apresentados após o evento têm associação com a autoestima da vítima. Os autores afirmam que o indivíduo tende a apresentar um maior número de sintomas se antes do evento traumático a pessoa já apresentava baixa autoestima. Neste sentido, Tarquinio *et al.* (2002) registram que vítimas de assalto a mão armada no local de trabalho se descrevem de maneira mais negativa nos primeiros dias após o evento. De acordo com esses autores, apesar da visão negativa de si ir diminuindo com o passar do tempo, aqueles indivíduos que apresentam baixa autoestima têm maior incidência de sintomas do Transtorno de Estresse Pós-Traumático - TEPT.

É possível perceber, desta forma, que as habilidades interpessoais e as condições subjetivas (afeto e autoestima) da pessoa para fazer face às demandas internas e externas é que poderão possibilitar uma melhor capacidade adaptativa para o enfrentamento do estresse provocado por uma situação de assalto no local de trabalho. Isso se torna possível, portanto, considerando os recursos que o indivíduo tem para lidar com o estresse advindo de tal vivência.

Verifica-se a carência de estudos na área da violência interpessoal comunitária no local de trabalho que aborde simultaneamente os três aspectos da personalidade (relacionamento interpessoal, afeto e autoestima) relacionados aos fatores de risco e à proteção para o surgimento de sintomas após a vivência do assalto no local de trabalho e como essas características poderiam influenciar no manejo do estresse. Assim sendo, o presente estudo tem como objetivo identificar características de personalidade pertinentes ao Relacionamento Interpessoal, ao Afeto, à Autoestima e ao Controle do Estresse em funcionários assaltados no local em que exercem suas atividades laborais.

MÉTODOS

Participantes

Participaram do estudo 21 bancários da cidade de Porto Alegre e região metropolitana, com idade entre 27 e 56 anos, do sexo masculino (61,9%) e feminino (38,1 %). Todos trabalhavam em instituições bancárias públicas (66,7%) ou privadas (33,3%), com tempo médio de trabalho na mesma instituição de 21,25 anos. Grande parte dos sujeitos (57,14%) tinha ensino superior incompleto. No que diz respeito ao nível socioeconômico, 57,14% dos entrevistados pertence a classe A.

Considerando a definição do DSM-IV-TR (APA, 2002) para eventos traumáticos, a maioria dos participantes (47,62%) vivenciou de uma a cinco situações traumáticas ao longo da vida, outros (42,86%) experienciaram de seis a 10 e uma parte da amostra (9,52%) vivenciou mais de 10 eventos traumáticos ao longo da vida, mas todos os sujeitos entrevistados relataram que um dos assaltos no local de trabalho foi o evento mais traumático vivenciado. Sobre o assalto no local de trabalho houve uma média de quatro assaltos por participante ($DP=3,58$; $Mín$ 1; Max 16). A maioria (76,19%) passou pela experiência de um a cinco assaltos no local de trabalho. O tempo médio decorrido entre o último assalto e a presente pesquisa foi de seis anos e sete meses. O assalto com sequestro foi percebido por 28,57% dos entrevistados como sendo o evento mais traumático, seguido pelo assalto com tortura emocional (23,81%), assalto com agressão física e tortura emocional (23,81%), assalto com crime violento (14,29%) e assalto com agressão física (9,52%).

Dos 21 entrevistados, 28,57% nunca fizeram tratamento psiquiátrico ou psicoterapia. Entretanto, 33,33% tiveram acompanhamento psiquiátrico e/ou psicológico no passado, 28,60% estavam, no momento da avaliação, em tratamento psiquiátrico e 9,50%, em tratamento combinado (psiquiatra e psicólogo). Do total de entrevistados, 38,10% fazem uso de medicação psiquiátrica atual e 9,50% fizeram uso de medicação psiquiátrica no passado.

Material

Para identificação sociodemográfica foi usada uma Ficha de Dados Pessoais. Outros instrumentos foram a Mini International Neuropsychiatric Interview – MINI (Sheehan et al.1998) para verificação da presença de Transtornos Mentais e o Método de Rorschach segundo o Sistema Compreensivo (Exner Jr. & Sendín, 1999; Exner Jr., 2000; Exner Jr., 2001; Nascimento, 2010; Weiner, 2000) para avaliar a personalidade.

Atendendo aos objetivos do estudo, optou-se por analisar com o Rorschach, o Índice de Déficit Relacional (CDI) que, conforme Nascimento (2010) é um indicador de boa disponibilidade para enfrentar as demandas do ambiente. Segundo Yazigi, Andreoli e Godinho (2009), o CDI é o índice que trata das habilidades interpessoais, do conforto nas relações sociais e das estratégias utilizadas para enfrentar estresses envolvendo, variáveis incluídas nos módulos de Relacionamento Interpessoal, Afeto e Controle do Estresse.

Procedimentos

Para o desenvolvimento do estudo, os bancários participantes foram convidados, após reunião previamente agendada no Sindicato dos Bancários da Cidade de Porto Alegre ou pelas próprias instituições financeiras contatadas, momento em que o projeto de pesquisa era apresentado à todos os interessados. Após a aprovação pelo Comitê de Ética da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, os sujeitos que aceitaram participar da pesquisa assinaram Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A administração dos instrumentos ocorreu em dois encontros individuais, no Serviço de Atendimento e Pesquisa em Psicologia/PUCRS. No primeiro foi preenchida a Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos e a MINI. No segundo, foi administrado o Método de Rorschach.

Todas as informações coletadas foram organizadas e analisadas a partir de técnicas de estatística descritiva. Foi utilizado o programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* SPSS, versão 17.0. Os protocolos do Rorschach foram codificados pela pesquisadora

e por um juiz cegado para a condição. De posse das duas codificações, foi calculado o índice de concordância entre avaliadores independentes, utilizando o teste estatístico Kappa, cujos valores para as sequências de códigos envolvidas no presente estudo foi 0,86 para Determinantes, 0,90 para Conteúdo e 0,94 para Códigos Especiais. As discordâncias entre juízes foram tratadas por meio de uma discussão entre ambos para se decidir pela melhor codificação, com base nas diretrizes do *Rorschach Coding Solutions* (Viglione, 2004). A codificação final dos protocolos foi lançada no *software Rorschach Interpretation Assistance Program – RIAP* versão 5,54 para cálculo do sumário estrutural e constelações, foi utilizada estatística descritiva e, posteriormente, comparação com os referenciais normativos brasileiros de Nascimento (2010). O RIAP é um software específico para uso do Método de Rorschach no Sistema Compreensivo, em que o usuário lança as codificações de resposta do sujeito e o programa calcula então os índices, proporções e percentagens que são necessários para a interpretação.

RESULTADOS

Quanto ao diagnóstico dos participantes, avaliado pela MINI, verificou-se que quatro sujeitos (19%) não apresentaram diagnósticos e que outros quatro (19%) apresentaram apenas um diagnóstico, isto é, apesar de preencherem critérios para algum transtorno mental, esses últimos não apresentaram comorbidades. Em contrapartida, 13 entrevistados (61,90%) apresentaram mais de um diagnóstico. Dos 17 diagnósticos identificados na mostra, os mais frequentes foram aqueles relacionados ao espectro da ansiedade (41,18%) e do humor (17,65%). O transtorno mental mais presente foi o Transtorno Depressivo Maior (66,67%), seguido pelo Transtorno de Estresse Pós-Traumático (19,05%). No grupo em estudo, foram identificados seis (28,57%) sujeitos com risco de suicídio.

Com relação ao Método de Rorschach, faz-se uma análise a partir do CDI por ser representativo das características mencionadas na literatura (Kaser-Boyd & Evans, 2008; Ladwig *et al.*, 2002; Luxenberg & Levin, 2004; Tarquinio *et al.*, 2002) como relacionadas à situação de assalto no local de trabalho, além de terem sido também citadas nas características envolvidas nos fatores de proteção e de risco geradores de consequente sofrimento psicológico após vivência traumática. Para análises mais consistentes acerca das formas habituais que os funcionários assaltados usam para enfrentar essa situação adversa e as características de personalidade envolvidas na situação de assalto, foi incluído nas análises, o número de respostas (R), o Lambda (L), o tipo de vivência (EB) e a autoestima ($3r+(2)/R$), que conforme Ritzler e Exner Jr. (1995) podem interferir nas análises de outros índices. Os valores são apresentados nos Quadros 1 e 2.

Quadro 1.

Estatística descritiva das variáveis *R* e *Lambda* do Método de Rorschach ($N=21$).

Variáveis	<i>M</i>	<i>DP</i>	Mínimo	Máximo
Bancários ($N=21$)				
R	22,67	5,57	15,00	40,00
Lambda	1,11	0,65	0,36	2,50
Índices Br ($N=409$)*				

R	19,64	5,82	14,00	50,00
Lambda	0,98	1,11	0,00	8,00

* Índices extraídos de Nascimento (2007/2010)

Quadro 2.

Comparação da variável EB do presente estudo e no estudo normativo de Nascimento (2007/2010).

Variável	Bancários (N=21)		Índices Brasileiros (N=409)	
	f	%	f	%
<i>Estilo EB</i>				
Introversivo	10	47,62	100	24,50
Ambigüal	9	42,86	133	32,50
Extratensivo	2	9,52	44	10,70

* Índices extraídos de Nascimento (2007/2010)

Já o Índice de Déficit Relacional (CDI), enquanto indicador de boa disponibilidade para enfrentar as demandas do ambiente, permitiu observar que a maioria (52,4%) dos sujeitos avaliados apresentou dificuldade para lidar com o estresse gerado pela vivência de um evento traumático, visto que apresentaram valor maior que três. No estudo normativo brasileiro realizado por Nascimento (2010), o CDI também foi maior que três para 55,26% dos indivíduos. O quadro a seguir, apresenta a distribuição dos resultados para o CDI.

Quadro 3.

Distribuição dos resultados de CDI.

Variável	Bancários (N=21)		Índices Brasileiros* (N=409)	
	f	%	f	%
CDI				
0	0	-	1	0,24
1	1	4,76	25	6,11
2	4	19,05	63	15,40
3	5	23,81	94	22,98
4	11	52,38	144	35,21
5	0	-	82	20,05
TOTAL	21	100	409	100

* Índices extraídos de Nascimento (2006/2010)

Considerando as variáveis analisadas neste estudo, isto é, aquelas incluídas na constelação do CDI que correspondem a Relacionamento Interpessoal (COP; AG; a:p; H; Isolate/R; Food), Afeto (WSumC; Afr; SumT) e Controle do Estresse (EA e AdjD), os entrevistados apresentaram os resultados mostrados no Quadro 4. Cabe lembrar que a comparação destes resultados com os do estudo normativo brasileiro faz-se importante porque leva em consideração a cultura em que o indivíduo está inserido e, conforme Resende e Argimon (2010), “despatologizam” aquelas variáveis que não são frequentes no estudo normativo de outros países.

Perdonalidade em Vítimas de Assalto

Quadro 4.

Estatística descritiva das variáveis que compõem o CDI.

Variáveis	<i>M</i>	<i>DP</i>	Mínimo	Máximo
Bancários (N=21)				
<i>Relacionamento Interpessoal</i>				
COP	0,95	0,84	0,00	3,00
AG	0,29	0,45	0,00	1,00
a (active)	3,43	2,15	0,00	9,00
p (passive)	3,90	2,09	0,00	8,00
H	2,48	1,59	0,00	6,00
Isolate/R	0,13	0,09	0,00	0,29
Fd	0,38	0,72	0,00	2,00
<i>Afeto</i>				
WSumC	1,55	1,90	0,00	6,50
Afr	0,47	0,16	0,22	0,74
Sum T	0,38	0,58	0,00	2,00
<i>Controle do Estresse</i>				
EA	4,45	3,00	1,00	13,50
Adj D Score	-0,71	1,12	-3,00	2,00
Índices Br (N=409)*				
<i>Relacionamento Interpessoal</i>				
COP	0,68	0,91	0,00	4,00
AG	0,29	0,63	0,00	4,00
a (active)	3,79	2,68	0,00	18,00
p (passive)	3,86	2,56	0,00	16,00
H	1,92	1,59	0,00	9,00
Isolate/R	0,22	0,16	0,00	0,86
Fd	0,30	0,59	0,00	4,00
<i>Afeto</i>				
WSumC	2,19	1,81	0,00	11,50
Afr	0,55	0,23	0,20	1,75
Sum T	0,41	0,76	0,00	4,00
<i>Controle do Estresse</i>				
EA	4,93	3,17	0,00	23,50
Adj D Score	-0,53	1,15	-6,00	6,00

* Índices extraídos dos estudos de Nascimento (2007/2010)

Além das variáveis que compõem o CDI foi também analisada a autoestima dos entrevistados, uma vez que a literatura (Kamphuis & Emmelkamp,1998; Tarquinio *et al.*, 2002) especifica que os sintomas apresentados após um assalto no local de trabalho têm

associação com a autoestima da vítima. O valor para o índice de egocentrismo ($3r+(2)/R$) que, de acordo com Weiner (2000) e Exner Jr. (2000), permite fazer inferência quanto a autoestima estão indicados no Quadro 5.

Quadro 5.

Estatística descritiva do índice de egocentrismo do Método de Rorschach.

Variáveis	<i>M</i>	<i>DP</i>	Mínimo	Máximo
Bancários (<i>N</i> =21)				
$3r+(2)/R$	0,43	0,20	0,10	0,95
Índices Br (<i>N</i> =409):				
$3r+(2)/R$	0,37	0,17	0,00	1,31

* Índices extraídos dos estudos de Nascimento (2007/2010)

DISCUSSÃO

Diante dos dados levantados, é possível verificar que o tipo de assalto visto como o mais traumático pelos participantes, segundo critérios do DSM-IV-TR (APA, 2002), foi o assalto com sequestro (28,57%). De acordo com Paes-Machado e Nascimento (2006), o assalto com sequestro é um desafio para estudos sobre a violência no local de trabalho, visto que pode ocorrer em função do local e do cargo em que a pessoa atua profissionalmente, mas ao mesmo tempo fora do espaço físico organizacional. Contudo, segundo esses autores e relatos dos participantes, esta é uma estratégia usada para facilitar o assalto e a negociação com a polícia.

Apesar de 38,10% dos entrevistados encontrar-se em tratamento (somente psiquiátrico=28,60% ou psicológico e psiquiátrico=9,50%). Também é possível observar que mais da metade (80,95%) dos participantes apresentou ao menos um diagnóstico na MINI Plus. De todos os diagnósticos encontrados, os transtornos mais frequentes foram aqueles que se encontram no espectro da ansiedade (41,18%), seguidos pelos transtornos do humor (17,65%). Tais achados vão ao encontro do que registra a literatura, pois diversos autores (Richards, 2000; Alves & Paula, 2009; Fichera, Sartori & Costa, 2009) afirmam que os sintomas mais comumente encontrados após uma vivência traumática são aqueles relacionados à ansiedade e aos transtornos do humor.

No que se refere ao Método de Rorschach, analisando os resultados obtidos quanto ao número de respostas (*R*), com o estudo normativo (Nascimento, 2010), considera-se um número médio de respostas um valor entre 16 e 22 e indivíduos com maior escolaridade e nível socioeconômico, tendem a dar mais respostas. Conforme Quadro 4 observa-se valor maior nos bancários. Tal resultado pode ser decorrente da maior escolaridade deste grupo, visto que a maioria tem mais de 12 anos de escolaridade, enquanto nem a metade dos avaliados no estudo normativo apresentou o mesmo tempo de estudo. Entende-se, portanto, que o nível de escolaridade da amostra pesquisada, assim como o fato de que a maioria pertence à classe A (57,14%), pode ter influenciado este resultado.

Com relação ao Lambda (*L*), foi possível verificar um resultado mais elevado nos bancários, indicando que talvez este grupo tenha uma tendência a se utilizar do controle intelectual para evitar o processamento das emoções. Contudo, segundo Nascimento (2010), podem ser considerados médios valores entre 0,40 e 1,14. Já Weiner (2000), assinala que

valores de Lambda dentro da média, que no estudo normativo americano varia entre 0,30 e 0,99, indicam características adaptativas associadas a um foco de atenção equilibrado. Para ele, pessoas com Lambda maior que 0,99 tendem a encarar o mundo e a si mesmo de modo muito restrito, frequentemente não percebendo situações mais sutis com relação às situações sociais e interpessoais.

Já o tipo de vivência (EB) representa um estilo ou hábito de resposta do sujeito diante de um conflito. Segundo Exner Jr. e Sendín (1999), a eficácia na solução de problemas ou o enfrentamento de dificuldades depende da configuração psicológica como um todo e a relação desta configuração com o meio em que o indivíduo está inserido. Assim como apontam Lazarus e Folkman (1984), não existe apenas um modo adequado de enfrentamento de uma situação, mas sim uma estratégia que viabiliza reduzir um conflito e solucionar um determinado problema para cada indivíduo. Complementando esta ideia, Exner Jr. e Sendín (1999), afirmam que um estilo de vivência que pode gerar patologia em uma pessoa, pode funcionar de maneira adaptativa em outra. Nesta pesquisa observa-se que 47,62% dos entrevistados apresentaram um estilo introversivo. Isto demonstra que esses sujeitos preferem deixar as emoções de lado e considerar todas as alternativas antes de tomar uma decisão, além de analisar mais as informações internas (seus pensamentos e valores pessoais) que aquelas oferecidas pelo meio (outras pessoas e ambiente ao redor). Em contrapartida, apenas 9,52% dos avaliados apresentaram estilo extratensivo, isto é, tendem a apresentar uma atitude mais emocional em detrimento do uso da razão e sua opinião tende a ser influenciada por informações do meio externo.

Os demais entrevistados (42,86%) evidenciam um estilo ambigüal, pois o EB não apresentou um estilo de resposta ao estresse claramente definido, conforme indicado por Exner Jr. (2000) e Weiner (2000). Esses são sujeitos que oscilam entre o estilo introversivo e o extratensivo, sendo mais inconsistentes e imprevisíveis ao analisar uma situação e escolher a estratégia mais adequada para enfrentar uma ocasião potencialmente traumática, como é o caso do assalto no local de trabalho. Conforme indicam Hisatugo, Yazigi e Del Porto (2009), o sujeito ambigüal pode ser considerado lábil, incoerente e imprevisível. Numa situação de estresse, como é o caso do assalto no local de trabalho, os resultados permitem ponderar que o estilo de enfrentamento ambigüal de 42,86% dos entrevistados pode estar prejudicando a aquisição ou a recuperação do bem-estar. Mesmo após tanto tempo depois do assalto ($M=6,7$ anos) e com tratamento psicológico e/ou psiquiátrico, seja no passado (33,33%) ou atualmente (38,10%), os entrevistados permanecem apresentando diagnósticos variados, conforme indicado pela MINI Plus.

Ainda no que concernem os resultados do Método de Rorschach, de maneira geral, as variáveis que compõem o índice de déficit relacional (CDI) foram compatíveis com os resultados do estudo normativo (Nascimento, 2007; 2010). O valor de CDI é considerado positivo quando maior que tres e, neste estudo, 52,38% preencheram critérios para positiva-lo, indicando que a amostra possui dificuldades para enfrentar as demandas do meio social, acarretando um déficit relacional. Weiner (2000) postula que um CDI elevado é um forte indicador de que a pessoa tende a lidar com as vivências estressantes de maneira ineficiente e inadequada. Segundo Exner e Sendín (1999) e Exner (2000), as pessoas com CDI positivo costumam estabelecer relações superficiais, sendo mais distantes, o que as torna vulneráveis à rejeição por parte dos outros, podendo, por isso, produzir baixa autoestima. Esses autores

salientam ainda que o fato de manter-se distante facilita a presença de depressão, visto que o sujeito acaba por se desvalorizar. Estas considerações poderiam explicar a frequência do Transtorno Depressivo Maior apontado pela MINI Plus.

As maiores diferenças, conforme apontado na Quadro 4, parecem estar no número de respostas de conteúdo humano inteiro (H) e no somatório ponderado das respostas de cor cromática (WSumC). Tais resultados sugerem que talvez a maior dificuldade dos entrevistados esteja associada com ao Relacionamento Interpessoal e ao Afeto.

Sendo o conteúdo humano inteiro (H) uma variável referente ao Relacionamento Interpessoal analisada para pontuar o CDI, cabe mencionar que este índice foi maior nos bancários estudados, conforme Quadro 4. Weiner (2000) salienta que esta variável serve como indicativa do nível de interesse do sujeito nas outras pessoas e, portanto, pode-se pensar que a amostra deste estudo possui um bom nível de interesse nas outras pessoas. É uma variável que está relacionada ao tipo de vivência (EB) e, de acordo com Exner Jr. e Sendín (1999), sujeitos introversivos tendem a apresentar mais respostas de conteúdo humano que os extratensivos. Visto que a maioria dos integrantes da amostra utiliza um estilo (EB) introversivo (47,62%), o resultado encontrado nessa amostra está de acordo com o esperado.

No que diz respeito às variáveis referentes ao Relacionamento Interpessoal do CDI, as frequências dos códigos especiais de movimento cooperativo (COP) e movimento agressivo (AG) foram próximas às frequências da amostra do estudo normativo. Um maior número de respostas COP que AG indica que os entrevistados, assim como os indivíduos do estudo normativo, percebem mais atitudes positivas nas suas interações do que atitudes negativas. Segundo Nascimento (2010), pode-se dizer que o sujeito é aberto para vínculos mais positivos e menos hostis.

Todavia, como os entrevistados apresentaram maior número de respostas de movimento passivo (p) que ativo (a), o que significa que tendem a assumir um papel mais passivo nas relações, talvez seja possível inferir que relacionamentos mais próximos e positivos, quando iniciados, parecem ser devido à iniciativa de outras pessoas. Além disso, devido ao índice de egocentrismo dos participantes, apresentado no Quadro 5, estar mais próximo do limite superior do intervalo considerado normal (entre 0,33 e 0,45), conforme Nascimento (2010), estes indivíduos podem estar mais voltados para si e com dificuldade para exercer a abertura para a aproximação.

Embora os valores das variáveis de Relacionamento Interpessoal, que compõem o CDI, apresentados até aqui evidenciem que os indivíduos avaliados, neste estudo, estão abertos aos relacionamentos e propícios a manter uma interação positiva com outras pessoas, o índice de isolamento (Isolate/R) dado não permite afirmar se existe ou não uma tendência ao isolamento que pudesse corroborar com essa abertura a relacionamentos, pois além de o resultado dos bancários, de acordo com a Tabela 4, estar próximo do resultado do estudo normativo, a frequência de respostas com conteúdo de cooperação (COP) encontra-se maior que a média. Exner Jr. e Sendín (1999) afirmam que um baixo valor no índice de isolamento não tem importância interpretativa. Além disso, as respostas de conteúdo de alimento (Fd), apesar de não serem esperadas, também apareceram com baixa frequência nos bancários avaliados, não propiciando inferir se estes sujeitos adotam condutas de dependência ou não.

Diante desses achados, referentes às variáveis de Relacionamento Interpessoal que compõem o CDI, talvez seja possível pensar que os sujeitos avaliados, neste estudo, estão

abertos a manter uma interação positiva com outras pessoas, mas talvez falte-lhes iniciativa ou necessidade para iniciar uma aproximação. Parece que não tendem a se isolar ou a ter atitudes de dependência, mas sim a esperar que os outros façam algo para se aproximar. É possível que isso se deva também à presença da depressão apontada por meio da MINI Plus, pois, de acordo com o DSM-IV-TR (APA, 2002), o Transtorno Depressivo Maior acarreta redução no funcionamento social.

Com relação às três variáveis do Afeto analisadas para pontuação do CDI e indicadas no Quadro 4, observa-se que a baixa frequência de respostas de textura (T) nos bancários mostra uma ausência da necessidade de proximidade e contato. Também é possível verificar, por meio do quociente afetivo (Afr), que os sujeitos situam-se no intervalo entre 0,40 e 0,64 proposto pelo estudo normativo (Nascimento, 2010), indicando que essas pessoas tendem a processar um estímulo emocional como a maioria das pessoas. Segundo Exner Jr. e Sendín (1999) esta variável tende a ser menor nos indivíduos introversivos. Como a maioria dos sujeitos da amostra apresenta estilo introversivo, já era esperado este resultado.

Já a variável do Afeto, que corresponde a soma ponderada das respostas de cor (WSumC), apresentou, nos bancários, um valor menor que 2,5, conforme indicado no Quadro 4. Em Weiner (2000), tal resultado assinala capacidade limitada de vivenciar e expressar as emoções, o que pode vir a prejudicar uma adaptação adequada ao meio e à situação.

De maneira geral, as variáveis do Afeto que compõem o CDI, indicam que os bancários avaliados tendem a apresentar interesse menor do que a amostra normativa em processar estímulos afetivos, talvez devido a uma dificuldade para vivenciar e expressar suas emoções. Apesar dos valores alcançados para Afr e SumT serem próximos, o fato de WSumC ser inferior ao encontrado no estudo normativo e ao ponto de corte de 2,5 mencionado por Weiner (2000), talvez seja possível inferir que essas características tenham dificultado a adaptação dessas pessoas à situação pós assalto.

As duas variáveis do Controle do Estresse (AdjD e EA), que compõem o CDI, ajudam a verificar, respectivamente, o quanto a pessoa está sobrecarregada psiquicamente e quais os recursos disponíveis para enfrentar a situação. O CDI maior que três e AdjD com valor negativo indicam sobrecarga psíquica capacidade de controle e habilidade para lidar com estresse prejudicada. Essa combinação de resultados denota suscetibilidade a uma desorganização quando se vivencia uma situação de estresse. Pessoas com este perfil tendem a um funcionamento adequado em ambientes que consideram familiar e com uma rotina (Exner, 2000).

Assim sendo, quanto maior o CDI, mais estruturado deve ser o ambiente a fim de que o sujeito não perca o controle e tenha capacidade para administrar o estresse. Quando acontece uma situação de assalto no local de trabalho, a rotina do funcionário é quebrada e o ambiente, que lhe era familiar há anos (nesta amostra 21,25 anos em média), deixa de ser um lugar seguro em que se pode confiar nas pessoas, favorecendo, pois, um descontrole. Um AdjD menor que zero indica dificuldade relativamente crônica e duradoura em encontrar recursos suficientes para lidar com situações de estresse sem se tornar desproporcionalmente perturbado (Weiner, 2000). A carência de condições adequadas para lidar com solicitações emocionais e afetivas, tanto internas quanto externas, conforme Hisatugo, Yazigi e Del Porto (2009), são evidenciadas pelo índice de déficit relacional positivo.

Ainda com relação ao Controle do Estresse, o valor do índice de experiência afetiva (EA) apresentado no Quadro 4 está associado ao desenvolvimento da maturidade psíquica que é, em parte, definido pela aquisição gradual de repertório de capacidades adaptativas. Ligeiramente abaixo da média do estudo normativo, o resultado sugere dificuldade para refletir de modo adequado sobre suas necessidades e experiências ou para lidar adequadamente com o afeto decorrente de uma situação de estresse. De acordo com Weiner (2000), quanto maior o resultado de EA, melhor a capacidade adaptativa. Além disso, segundo ele, um valor de EA menor que seis, em adultos, indica recursos limitados para lidar com diferentes situações e demonstra maior probabilidade de atender as demandas da vida de maneira inadequada e ineficiente, oferecendo pouca gratificação e êxito (Weiner, 2000).

Contudo, Resende e Argimon (2010) lembram que o EA é um recurso ideativo e afetivo que o sujeito pode usar para enfrentar as demandas do meio e que, quando baixo, pode contribuir para a elevação do índice de déficit relacional. Como o CDI é positivo em 55,2% da amostra do estudo normativo de Nascimento (2007/2010), pode-se pensar que esta é uma característica da população brasileira, não permitindo, portanto, fazer qualquer inferência quanto a uma dificuldade psicopatológica relacionada ao EA.

De maneira geral, as variáveis que compõem o índice CDI, que correspondem ao Controle do Estresse, indicam que os bancários encontravam-se, no momento da avaliação, sobrecarregados psicologicamente e com dificuldade crônica para lidar com o estresse. Parece faltar-lhes maturidade psíquica para lidar com situações estressoras.

Para completar, quanto à autoestima, alguns autores (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Tarquinio *et al.*, 2002) asseveram que quando elevada antes do assalto, pode funcionar como uma espécie de amortecedor contra o impacto do evento. Neste sentido, Paes-Machado e Levenstein (2002) assinalam a importância e a necessidade de tratamento após o assalto para que a vítima possa recuperar a autoestima. Contrariamente a essas afirmações, os funcionários entrevistados apresentaram um valor médio para o índice de egocentrismo de 0,43 (Quadro 5). De acordo com Nascimento (2010), podem ser considerados médios os valores entre 0,26 e 0,48 e espera-se um valor mais alto para as populações pertencentes às classes A e B.

O índice de egocentrismo oferece uma estimativa do grau de preocupação que o sujeito tem de si e resultados baixos indicam baixa autoestima, enquanto resultados acima da média indicam envolvimento excessivo do indivíduo consigo mesmo, mas não necessariamente uma autoestima elevada (Exner Jr., 2000; Exner Jr. & Sendín, 1999; Weiner, 2000). Indivíduos com CDI positivo, por estabelecerem relações interpessoais superficiais, são propensos a se tornarem pessoas distantes e, portanto, vulneráveis a uma rejeição por parte de outras pessoas de seu convívio e isso poderia acarretar uma baixa autoestima (Exner Jr. & Sendín, 1999). Apesar do CDI positivo em 52,38% dos sujeitos, o índice de egocentrismo ficou dentro da faixa esperada (0,26 e 0,48) em termos de interesse voltado para si, não indicando, portanto, uma autoestima elevada, nem tampouco baixa. Entretanto, o resultado dos bancários, sendo um pouco mais elevado que a média da população do estudo normativo, possibilita inferir que os bancários avaliados estão mais voltados para si.

Todavia, como se trata de uma amostra em que quase a totalidade dos participantes (95,20%) pertence às classes A e B, já era esperado um valor mais elevado para o índice de egocentrismo. Tal informação vem a evidenciar que, de maneira geral, os entrevistados não indicam dificuldades relacionadas à autoestima, apesar do diagnóstico de depressão em

66,67% dos participantes que, segundo Sadock e Sadock (2007), poderia estar levando a uma visão negativa do mundo e de si. Cabe lembrar que o tempo médio decorrido entre o assalto considerado mais traumático e a avaliação (6,7 anos), o uso de medicação atual por parte de alguns entrevistados (38,10%) e o engajamento presente (9,52%) ou passado (23,81%) em psicoterapia, pode ter feito com que, ao longo do tempo, essas pessoas tenham melhorado a autoestima. Assim, esta característica poderia estar rebaixada se avaliada logo após o evento.

O CDI elevado denota dificuldades para enfrentamento das situações, porém, diante dos demais resultados, parece que existe, nos participantes, o desejo de aproximação e a manutenção de bons relacionamentos. Talvez lhes falte um maior autoconhecimento para lidar com recursos já existentes dentro de si, bem como para reduzir a inconstância do estilo de resposta frente a situações de estresse, utilizado pelos sujeitos ambíguais. O manejo do estresse pode estar prejudicado, possivelmente, em função do assalto em si e da depressão relatada pela maioria dos sujeitos através da MINI Plus. É possível que a depressão já estivesse instalada nos sujeitos antes do assalto e, por este motivo, o manejo do estresse e a escolha do estilo de enfrentamento adequado tenham sido prejudicados pela depressão pré-mórbida. Segundo a literatura (Dearing & Gotlib, 2009), sujeitos deprimidos possuem a tendência a apresentar mais sinais de desesperança e sentir maior dificuldade no momento de interpretar acontecimentos do meio em que vivem, assim como para compreender outras pessoas.

Analisando as variáveis estudadas é possível notar que a amostra investigada não apresenta resultados que permitam inferir que essas pessoas estejam com baixa autoestima ou tenham tendência ao isolamento. Os resultados não indicam atitudes de dependência, mas sugerem tendência a esperar que os outros façam algo para se aproximar. Quando as pessoas (familiares, amigos, colegas de trabalho) se aproximam para oferecer-lhes ajuda, parecem propensos a manter uma interação positiva. Parece que os bancários avaliados têm pouco interesse em processar estímulos afetivos e isso, é provável, justifique a baixa necessidade para iniciar uma aproximação.

Além disso, considerando a sobrecarga psíquica aliada com uma dificuldade crônica para lidar com o estresse, parece faltar-lhes maturidade psíquica para ajustar-se com situações estressoras que se apresentam. Considerando ainda que a maioria dos entrevistados evidenciou um estilo ambigüal, a dificuldade de manejo do estresse parece mais complicada, pois esses tendem a oscilar entre um estilo que usa mais o afeto ou mais a ideiação. Conforme anotam Exner Jr. e Sendín (1999) pessoas assim mostram-se propensas a ser vacilantes e incoerentes, necessitando de maior tempo para concluir uma tarefa. Acrescentado a esta interpretação, Weiner (2000) assinala que sujeitos ambíguais têm a particularidade de não serem flexíveis, dificultando a adaptação e o bem-estar. Neste sentido, os estudos realizados por Miller-Burke *et al.* (1999) e Elklit (2002), com funcionários vítimas de assalto a banco, corroboram tal afirmação, pois consignam que tanto a vida pessoal quanto a laboral é afetada após a vivência de um evento traumático em função dos sintomas apresentados, devido ao modo como enfrentaram a situação pós-assalto. O conjunto de todas as características discutidas neste estudo, apesar de não terem sido apresentadas em valores muito distantes da amostra do estudo normativo, parecem apontar que esses sujeitos têm enfrentado algumas dificuldades na adaptação pós assalto.

Em conclusão, posto que o objetivo deste estudo foi identificar, por meio do Método de Rorschach, características de personalidade pertinentes ao Relacionamento Interpessoal, ao Afeto, à Autoestima e ao Controle do Estresse em funcionários assaltados em função do local em que exercem suas atividades laborais, foi possível observar algumas questões importantes. Através dos resultados médios apresentados, é possível verificar certas dificuldades no que concerne ao Relacionamento Interpessoal, ao Afeto e ao Controle do Estresse, apesar dos valores encontrados estarem próximos àqueles do estudo normativo (Nascimento, 2007/2010).

Quanto à baixa autoestima, apontada pela literatura (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Tarquinio *et al.*, 2002) como dado esperado após a vivência de um assalto no local de trabalho, os resultados obtidos não corroboram tal afirmação. É possível que os valores encontrados para o índice de egocentrismo fossem diferentes se o tempo decorrido entre o assalto e a avaliação fosse menor.

Foi verificado, ademais, que, embora os participantes deste estudo estivessem propensos a manter uma interação positiva, existem indicativos de baixa necessidade de iniciar uma aproximação com outras pessoas e pouco interesse em processar estímulos afetivos, além da presença de uma atitude mais passiva para iniciar uma interação social mais íntima. Observou-se a presença de uma sobrecarga psíquica que, aliada à dificuldade para lidar com o estresse, pode estar causando sofrimento através dos sintomas observados na MINI Plus.

Certamente, os diagnósticos evidenciados por meio da MINI Plus poderiam estar presentes antes do assalto e, neste sentido, apesar de oneroso, sugere-se, para futuros estudos, que a avaliação de vítimas de assalto no local de trabalho seja realizada logo após o assalto, seis meses e um ano depois. Desta forma, análises longitudinais poderiam ser feitas para verificar possíveis alterações na personalidade e no modo de enfrentamento do estresse advindo da vivência de um assalto no local de trabalho.

REFERÊNCIAS

Alves, C R., & Paula, P.P. (2009). Violência no trabalho: possíveis relações entre assaltos e TEPT em rodoviários de uma empresa de transporte coletivo. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12, 35-46.

American Psychiatric Association. (2002). *Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais – DSM-IV-TR*. Porto Alegre: Artmed.

Dearing, K. F., & Gotlib, I. H. (2009). Interpretation of ambiguous information in girls at risk for depression. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 37, 79-91. doi.org/10.1007/s10802-008-9259-z

Elklit, A. (2002). Acute stress disorder in victims of robbery and victims of assault. *Journal of Interpersonal Violence*, 17, 872-887. doi.org/10.1177/0886260502017008005

Exner Jr., J. E. (2000). *A Primer for Rorschach Interpretation*. Asheville: Rorschach Workshops.

Exner Jr., J. E. (2001). *A Rorschach workbook for the comprehensive system*. Asheville: Rorschach Workshops.

Exner Jr., J. E. (2003). *The Rorschach: A Comprehensive System - Basic foundations and principles of interpretation*. New Jersey: John Wiley and Sons.

- Exner Jr., J. E., & Sendín, C. (1999). *Manual de interpretação do Rorschach para o sistema compreensivo*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Fichera, G., Sartori, S., & Costa, G. (2009). Distúrbio Post-traumático da Stress conseqüente a rapina sul trabalho: estudo piloto su 136 farmacistas. *Medicina del Lavoro*, 100, 97-108.
- Hisatugo, C., Yazigi, L., & Del Porto, J. (2009). Cognição, Afeto e Relacionamento Interpessoal de Mulheres com Transtorno Afetivo Bipolar. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22 (3), 377-385. doi.org/10.1590/S0102-79722009000300008
- Kamphuis, J. H., & Emmelkamp, P. M. (1998). Crime-related trauma: psychological distress in victims of bank robbery. *Journal of Anxiety Disorders*, 12, 199-208.
- Kaser-Boyd, N., & Evans, F. (2008). Rorschach assessment of psychological trauma. In C. Gacono, & F. Evans (Eds.), *The Handbook of Forensic Rorschach Assessment*. (pp. 255-277). New York: Routledge.
- Keane, T., Marshall, A., & Casey, T. (2006). Posttraumatic stress disorder: Etiology, Epidemiology and Treatment Outcome. *Annual Review of Clinical Psychology*, 2, 161-197. doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.2.022305.095305
- Ladwig, K. H., Marten-Mittag, B., Danmann, G., Erazo, N., Reicherzer, M., Baedeker, U., Stolzewski, B. (2002). Predictors of persistent affective disability in bank employees exposed to violent bank robberies. *Zeitschrift für Medizinische Psychologie*, 11, 105-111.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Luxenberg, T., & Levin, P. (2004). The role of the Rorschach in the assessment and treatment of trauma. In J. Wilson, & T. Keane (Eds.), *Assessing psychological trauma and PTSD*. (pp. 190-225). New York: Guilford.
- Miller, M. (2004). Personality and the development and expression of PTSD. *PTSD Research Quarterly*, 15(3), 1-8.
- Miller-Burke, J., Attridge, M., & Fass, P. (1999). Impact of traumatic events and organizational response: a study of bank robberies. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 41, 73-83. doi.org/10.1097/00043764-199902000-00001
- Nascimento, R. S. G. F. (2007). Rorschach Comprehensive System data for a sample of 409 adult nonpatients from Brazil. *Journal of Personality Assessment*, 89, 35-41.
- Nascimento, R. S. G. F. (2010). *Sistema Compreensivo do Rorschach: teoria, pesquisa e normas para a população brasileira*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Paes-Machado, E., & Levenstein, C. (2002). Assaltantes a bordo: violência, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 18, 1215-1227. doi.org/10.1590/S0102-311X2002000500014
- Paes-Machado, E., & Nascimento, A. M. (2006). Bank money shields: work-related victimisation, moral dilemmas and crisis in the bank profession. *International Review of Victimology*, 13, 1-25. doi.org/10.1177/026975800601300101
- Resende, A. C., & Argimon, I. (2010). Perspectiva transcultural do Método de Rorschach. In: S. Pasian, *Avanços do Rorschach no Brasil*. (pp. 88-119). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Richards, D. (2000). Symptom severity, personal and social variables after armed robbery. *British Journal of Clinical Psychology*, 39, 415-419. doi.org/10.1348/014466500163419

Ritzler, B., & Exner Jr., J. E. (1995). *Special issues in subjects selection and design*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Sadock, B., & Sadock, V. (2007). *Compêndio de psiquiatria*. Porto Alegre: Artmed.

Sheehan, D., Lecrubier, Y., Sheehan, K., Amorim, P., Janavs, J., Weiller, E.,...Dunbar, G.C. (1998). The Mini-International Neuropsychiatric Interview (MINI): the development and validation of a structured diagnostic psychiatric interview for DSM-IV and ICD-10. *Journal of Clinical Psychiatry*, 59 (sup.20), 22-33.

Shercliffe, R.J., & Colotla, V. (2009). MMPI-2 profiles in civilian PTSD: An examination of differential responses between victims of crime and industrial accidents. *Journal of Interpersonal Violence*, 24, 349-360. doi.org/10.1177/0886260508316482

Tarquinio, C., Tarquinio, P., & Costantini, M. L. (2002). Identity alteration and psychotraumatic impact of violence situations in a professional context. *European Review of Applied Psychology*, 52, 135-148.

Viglione, D. (2004). *Rorschach Coding Solutions: A reference guide for the Comprehensive System*. San Diego: Allian International University.

Weiner, I. B. (2000). *Princípios da interpretação do Rorschach*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Yazigi, L., Andreoli, S. B., & Godinho, S. M. (2009). Estudo do manejo do estresse em pacientes acometidos por Alopecia Areata. *Psicologia em Estudo, Maringá*, 14, 93-99.