

FACULDADE DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA

Dissertação de Mestrado

**CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE EM
BANCÁRIOS VÍTIMAS DE ASSALTO**

Andréia Mello de Almeida Schneider

Orientadora: Profa. Dra. Blanca Susana Guevara Werlang

Porto Alegre, março de 2011

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA

**CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE EM BANCÁRIOS
VÍTIMAS DE ASSALTO**

Dissertação de Mestrado

Andréia Mello de Almeida Schneider

Prof^a. Dr^a. Blanca Susana Guevara Werlang
Orientadora

Porto Alegre, março de 2011.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA

**CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE EM BANCÁRIOS
VÍTIMAS DE ASSALTO**

ANDRÉIA MELLO DE ALMEIDA SCHNEIDER

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Faculdade de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Psicologia Clínica.

Profa. Dra. Blanca Susana Guevara Werlang
Orientadora

Porto Alegre, março de 2011.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

<p>S359c Schneider, Andréia Mello de Almeida Características de personalidade em bancários vítimas de assalto / Andréia Mello de Almeida Schneider – Porto Alegre, 2011. 89 f. Diss. (Mestrado) – Faculdade de Psicologia, Pós-Graduação Psicologia, PUCRS.</p> <p>Orientador: Profa. Dra. Blanca Susana Guevara Werlang.</p> <p>1. Bancários – Aspectos Psicológicos. 2. Rorschach, Método de. 4. Personalidade. I. Werlang, Blanca Susana Guevara. II. Título.</p> <p>CDD 155.2842</p>
--

Bibliotecário Responsável
Ginamara Lima Jacques Pinto
CRB 10/1204

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA

Andréia Mello de Almeida Schneider

**CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE EM BANCÁRIOS
VÍTIMAS DE ASSALTO**

COMISSÃO EXAMINADORA

Profa. Dra. Blanca Susana Guevara Werlang
Presidente

Profa. Dra. Irani Iracema de Lima Argimon
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)

Profa. Dra. Adriana Jung Serafini
Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA)

Porto Alegre, março de 2011.

*Ao Daniel, por todo o apoio,
incentivo e carinho constante.*

AGRADECIMENTOS

Ao longo da realização do mestrado, muitas pessoas estiveram presentes, de diferentes maneiras, às quais gostaria de registrar meus agradecimentos:

À Profa. Dra. Blanca Susana Guevara Werlang, por todos os ensinamentos e pelo crescimento que me possibilitou nestes dois anos de trabalho e convivência;

Ao Prof. Dr. Christian Haag Kristensen pelo acolhimento e pela disponibilidade para a troca de conhecimentos;

À minha colega de grupo e amiga Virginia Graciela Wassermann, pelo carinho, pelas trocas teóricas e técnicas e pela parceria de trabalho;

À amiga Vivian de Medeiros Lago por todo o incentivo e pela disponibilidade de leitura.

À Ana Cristina Resende, pela correção dos protocolos e pela disposição em estar sempre ensinando e aprendendo.

À amiga e colega Seille Cristine Garcia dos Santos, por acolher as angústias pertinentes ao momento e por todas as trocas teórico-técnicas;

A Barry Ritzler, por seus ensinamentos e disponibilidade, mesmo à distância.

As colegas Luiziana Souto Schaefer e Patricia Gaspar Mello, pelo trabalho conjunto na pesquisa, através da coleta de dados e da construção do banco de dados, e pelas trocas constantes acerca das avaliações.

Aos colegas dos Grupos de Pesquisa *Avaliação e Intervenção do Funcionamento Psicológico Adaptado e Não Adaptado* e *Cognição, Emoção e Comportamento*, pelos conhecimentos transmitidos e pela amizade que construímos ao longo da convivência destes dois anos;

A Janaina Thais Barbosa Pacheco, Izaura Franqui da Silva e Luiza Maria de Oliveira Braga Silveira, professoras da graduação, que sempre me incentivaram a pesquisar, a seguir estudando e estiveram disponíveis para trocar, compartilhar, crescer;

Em especial, aos bancários que fazem parte desta pesquisa, por terem aceitado compartilhar suas histórias possibilitando a realização da presente Dissertação;

À minha família, que apesar de não estarem envolvidos de forma direta neste trabalho, me concedeu incentivo para chegar até aqui.

A todos, o meu sincero agradecimento!

RESUMO

As instituições bancárias, por terem uma elevada circulação de pessoas e por lidarem com grandes quantias de dinheiro, têm sido alvo de assaltos e seus funcionários, vítimas potenciais, tornando-se vulneráveis a apresentar algum grau de sofrimento psicológico. As características de personalidade parecem afetar as habilidades das vítimas no que concerne ao enfrentamento do estresse gerado a partir da vivência traumática, assim como a presença de sintomas que parecem causar sofrimento significativo na vida pessoal e profissional. Frente a isto, esta Dissertação de Mestrado, organizada em duas sessões, visa a analisar aspectos da personalidade e as formas de enfrentamento do estresse em bancários, vítimas de assalto no local em que exercem sua atividade laboral. A primeira seção constitui-se de uma revisão teórica sobre o tema assalto no local de trabalho e suas consequências psicológicas. O estudo foi baseado no levantamento da produção científica nas bases de dados *PsycINFO*, *Medline/PubMed* e *LILACS* dos últimos quinze anos, utilizando diferentes combinações de unitermos. A maioria dos estudos indica a presença de sintomas psicopatológicos nas vítimas de assalto no local de trabalho. Além disso, quanto à personalidade, verificou-se, nesta revisão, a presença de evidências de baixa autoestima, dificuldades no relacionamento interpessoal e no afeto. Quanto à estratégia de enfrentamento, observou-se o indício de maior sofrimento nas vítimas que usavam estratégias diferentes de modo alternado. A segunda seção é composta por um estudo descritivo de tipo transversal, que foi operacionalizado com uma amostra de 21 bancários, vítimas de assalto na instituição em que atuavam profissionalmente. Este estudo buscou identificar características de personalidade pertinentes ao Relacionamento Interpessoal, ao Afeto, à Autoestima e ao Controle do Estresse. Para tanto, os instrumentos empregados foram uma Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos, a *Mini International Neuropsychiatric Interview* - M.I.N.I. Plus e o Método de Rorschach – Sistema Compreensivo. Os resultados apontam que os participantes não apresentam problemas relacionados à autoestima, talvez em função do tempo decorrido entre o assalto e a avaliação. Contudo, foi possível identificar algumas dificuldades no que diz respeito ao relacionamento interpessoal (atitude passiva para iniciar uma aproximação de outras pessoas), ao afeto (baixo interesse em processar estímulos afetivos) e ao manejo do estresse (sobrecarga psíquica aliada a uma dificuldade para refletir sobre as suas necessidades e experiências). De maneira geral, as duas seções da Dissertação realçam a importância de se considerar a avaliação da personalidade após uma vivência de assalto no local de trabalho.

Palavras-chave: Bancários Vítimas de Assalto, Características de Personalidade, Método de Rorschach

Área conforme classificação CNPq: 7.07.00.00-1 (Psicologia)

Sub-área classificação CNPq: 7.07.01.00-8 (Fundamentos e Medidas da Psicologia)

ABSTRACT

Due to a high movement of people and transactions with large amounts of money, Bank Institutions have been the target of robberies and its employees, potential victims, have become vulnerable to present some degree of psychological distress. Personality traits seem to affect the ability of victims in regard to coping with stress generated from a traumatic experience, as well as the presence of symptoms that seem to cause distress on personal and professional life. Given this matter, this master's dissertation, organized in two sessions, aims at examining the aspects of personality and ways of coping with stress in bank robbery victims on the place in which they conduct their work activities. The first section consists of a literature review on the subject of robbery in the workplace and its psychological consequences. The study was based on the research of scientific production on the *PsycINFO*, *Medline/Pubmed* and *LILACS* databases over the last fifteen years, using different keywords combinations. Most studies indicate the presence of psychopathological symptoms in robbery victims in the workplace. Moreover, regarding personality, the presence of evidences of low self-esteem, difficulties in interpersonal relationships and affection was shown in this review. Regarding coping strategy, there was an indication of greater suffering on the victims who used different strategies in alternate ways. The second section comprises a cross-sectional descriptive study, which was implemented with a sample of 21 bank employees who were victims of robbery in the institution where they carried their jobs. This study sought to identify personality traits relevant to Interpersonal Relationships, Affection, Self-Esteem and Stress Control. For this purpose, the instruments used were a Personal and Socio-demographic Data Sheet, the Mini International Neuropsychiatric Interview - MINI Plus and the Rorschach Method - Comprehensive System. The results show that the participants do not have problems related to self-esteem, perhaps due to the time elapsed between the robbery and the evaluation. However, it was also identified that certain difficulties regarding interpersonal relationships (passive approach to begin an approximation to other people), affection (low interest in processing emotional stimuli) and stress-management (psychic overload coupled with a failure to reflect about people's needs and experiences). In general, both sections of the dissertation highlight the importance of considering the assessment of personality after experiencing a robbery in the workplace.

Keywords: Bank Robbery Victims; Personality Traits; Rorschach Method

Area Classification in CNPq: 7.07.00.00-1 (Psychology)

Sub-area classification in CNPq: 7.07.01.00-8 (Psychology Fundamentals and Measures)

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS	11
LISTA DE GRÁFICOS	12
LISTA DE QUADROS.....	13
LISTA DE SIGLAS	14
INTRODUÇÃO	15
SEÇÃO I.....	26
Assalto no local de trabalho, personalidade e <i>coping</i> : revisão da literatura	26
Introdução	26
Método	29
Resultados.....	30
Discussão	33
Considerações Finais	38
SEÇÃO II	43
Características de personalidade em bancários vítimas de assalto no local de trabalho: uma análise por meio do Método de Rorschach.....	43
Introdução	43
Método.....	46
Amostra	46
Instrumentos	46
Procedimentos para coleta dos dados	50
Procedimentos para análise dos dados	51
Resultados.....	51
Discussão	59
Considerações Finais	68
CONSIDERAÇÕES FINAIS DA DISSERTAÇÃO	74
ANEXOS	77
ANEXO A: Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS (Projeto Maior)	78
ANEXO B: Aprovação da Comissão Científica da Faculdade de Psicologia da PUCRS	80
ANEXO C: Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos.....	82
ANEXO D: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	88

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Resumo das informações apresentadas nas dimensões de análise um a seis e indicação do nome dos autores dos artigos e análise (n=10).....	31
Tabela 2. Distribuição em termos de frequência e porcentagem dos sujeitos da amostra quanto a escolaridade (n=21).....	52
Tabela 3. Distribuição em termos de frequência e porcentagem dos sujeitos da amostra quanto ao estado civil e com quem reside (n=21).	52
Tabela 4. Distribuição em termos de frequência e porcentagem dos sujeitos da amostra quanto à classificação econômica (n=21).	53
Tabela 5. Distribuição em termos de frequência e porcentagem dos sujeitos da amostra quanto à renda (n=21).....	53
Tabela 6. Distribuição em termos de frequência e porcentagem quanto à característica do assalto, considerado mais traumático, vivenciado no local de trabalho (n=21).	54
Tabela 7. Características clínicas apontadas pela M.I.N.I. Plus (n=17).	55
Tabela 8. Coeficientes <i>Kappa</i> das categorias gerais do Método de Rorschach.	56
Tabela 9. Estatística descritiva das variáveis <i>R</i> e <i>Lambda</i> do Método de Rorschach (n=21).	56
Tabela 10. Comparação da variável EB do presente estudo e no estudo normativo de Nascimento (2007/2010).	56
Tabela 11. Distribuição dos resultados de CDI.	57
Tabela 12. Estatística descritiva das variáveis que compõem o CDI.	58
Tabela 13. Estatística descritiva da variável $(3r+(2)/R)$ do Método de Rorschach.	59

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribuição em termos de porcentagem dos artigos selecionados para análise, por base de dados, considerando os critérios de inclusão (n=10)..... 30

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Variáveis incluídas no índice CDI, conforme apresentadas na folha das constelações	62
---	----

LISTA DE SIGLAS

PUCRS	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
TEPT	Transtorno de Estresse Pós-Traumático
WHO	World Health Organization
DSM-IV-TR	Manual Diagnóstico e Estatístico dos Transtornos Mentais: Texto Revisado
EUA	Estado Unidos da América
SindBancários	Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
M.I.N.I.Plus	Mini International Neuropsychiatric Interview
SAPP	Serviço de Atendimento e Pesquisa em Psicologia
CCEB	Critério de Classificação Econômica Brasil

Siglas referentes aos códigos do Método de Rorschach:

CDI	Índice de Déficit Relacional (Coping Deficit Index)
COP↑	Número de respostas com movimento cooperativo elevado
AG	Movimento Agressivo
a:p	Proporção das respostas de movimento Ativo e Passivo
a<p	Número de respostas de movimento ativo menor que número de respostas de movimento passivo
H↑	Elevado número de respostas de conteúdo humano (percepto de figura humana inteira)
Isolate/R↓	Índice de Isolamento baixo
Fd↓	Baixo número de respostas com conteúdo alimento
WSumC↓	Soma ponderada das respostas de cor cromática baixa
Afr↓	Quociente Afetivo baixo
SumT↓	Baixo número de respostas com determinante de textura (T, TF e FT)
EA	Experiência Efetiva (recursos para lidar com estresse)
AdjD	Nota D Corrigida (controle do estresse)
3r+(2)/R↑	Índice de egocentrismo elevado

INTRODUÇÃO

A presente Dissertação foi desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, mais especificamente no grupo de pesquisa “Avaliação e Intervenção do Funcionamento Psicológico Adaptado e Não-Adaptado”, coordenado pela professora Dra. Blanca Susana Guevara Werlang. Este estudo faz parte de um projeto maior de pesquisa, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS através do ofício CEP 1271/09 (ver Anexo A). O projeto maior tem o objetivo de verificar o efeito da exposição à realidade virtual na terapia cognitivo-comportamental do Transtorno de Estresse Pós-Traumático – TEPT. Cabe mencionar que esse projeto é coordenado pelo também professor da PUCRS, o Dr. Christian Haag Kristensen, que estabeleceu parceria com o grupo de pesquisa da professora Dra. Blanca Susana Guevara Werlang, no sentido de compartilhar estudos com sujeitos funcionários de bancos, vítimas de assaltos. Assim, foi possível operacionalizar esta Dissertação que buscou integrar conhecimento teórico e empírico a respeito de aspectos da personalidade e da maneira como se dá o enfrentamento do estresse, a partir de uma situação de violência em função do local de trabalho.

Registros históricos mostram, através das guerras, a violência entre países, entre etnias e entre religiões, evidenciando que este é um tema presente há milhares de anos na humanidade. Na sociedade atual, as várias formas de violência como suicídios, assassinatos, linchamentos, sequestros, roubos, violência doméstica e escolar, nas empresas, nas ruas, contra idosos, contra crianças e outros tipos de crime, demarcam o desrespeito às normas de conduta social e aos direitos humanos. No Brasil, todos os dias, os telejornais e a mídia impressa confirmam a ocorrência de atos violentos e as notícias que envolvem vítimas também não param de aparecer nos meios de comunicação.

O Relatório Mundial sobre a Violência e a Saúde da Organização Mundial da Saúde - WHO (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano, 2002) declara a violência como um dos principais problemas mundiais de saúde pública. O referido Relatório conceitualiza o termo violência como “o uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação” (p.5). A violência pode ser física, sexual, psicológica ou envolver negligência e privação. Neste sentido, Sá, Werlang e Paranhos (2008) salientam que, seja qual for o tipo, todas podem comprometer o indivíduo psicologicamente. A

violência afeta fortemente a área da saúde pública devido às mortes, às lesões incapacitantes, às alterações emocionais e à redução da qualidade de vida (Santos & Ramires, 2010).

Conforme Krug *et al.* (2002), a violência pode ser classificada em três grandes categorias: 1) violência auto-infligida; 2) violência interpessoal e 3) violência coletiva. A primeira é composta por ‘comportamento suicida’ e ‘auto-abuso’ como, por exemplo, a automutilação. A segunda categoria engloba a ‘violência familiar’, aquela praticada entre membros da mesma família, mas não necessariamente convivendo dentro da mesma casa, e a ‘violência comunitária’ que se caracteriza por atos aleatórios de violência, tais como os praticados nas escolas e locais de trabalho. Já a terceira categoria, a violência coletiva, pode ser de ordem ‘social’, incluindo aí os crimes de ódio por grupos organizados como atos terroristas, de ordem ‘política’ a exemplo das guerras ou ainda pode ser de ordem ‘econômica’, neste caso, envolvendo ataques de grupos maiores motivados pelo ganho econômico.

Os eventos de assalto podem, portanto, ser classificados como ‘violência interpessoal comunitária’, uma vez que são atos aleatórios de violência. Já o Código Penal Brasileiro (2000), no qual a Polícia Civil baseia-se para aplicar as penalidades previstas em lei, não contempla a definição de assalto, mas sim define roubo pelo artigo 157. Nele, conceitualiza-se o termo como sendo o ato de “subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência à pessoa” (p. 198). Esta definição enquadra-se no que a sociedade em geral tende a chamar de assalto.

Além disso, evidenciando a seriedade do problema, o Manual Diagnóstico e Estatístico dos Transtornos Mentais - DSM-IV-TR (APA, 2002) classifica o assalto como um ‘evento traumático’. De acordo com este Manual, o evento traumático pode ser vivenciado pelo indivíduo de maneira 1) direta, 2) como testemunha ou através do 3) conhecimento de ato violento vivenciado por parentes ou amigos próximos. No que diz respeito a esta classificação, cabe ressaltar que Margis, Picon, Cosner e Silveira (2003) assinalam a importância de se fazer distinção entre os termos ‘eventos estressores’ e ‘eventos traumáticos’. Para eles, o ‘evento estressor’ é aquele que, assim como o ‘evento traumático’, pode gerar sofrimento psicológico através da apresentação de sintomas, porém o ‘evento estressor’ tende a ter uma duração mais breve. Segundo Sadock e Sadock (2007) as situações de divórcio, gravidez, aposentadoria e dificuldades com o chefe, apenas para citar alguns são exemplos de ‘eventos estressores’.

Considerando este tipo de violência interpessoal comunitária, para ilustrar a severidade do tema em questão, Hewitt, Levin e Misner (2002) realizaram um estudo com 857 casos de homicídio ocorridos no local de trabalho na cidade de Chicago (EUA) e verificaram que 62% dos acontecimentos envolveram assalto. Constataram também que a maioria dos estabelecimentos eram locais que lidavam com público e manuseavam dinheiro, como as lojas de conveniência e os bancos. Segundo LeBlanc, Dupre e Barling, (2006), o assalto é com frequência, um fator de risco primário para óbitos e as pessoas mais vulneráveis para este tipo de violência são aquelas que atuam em ambientes públicos e lidam com dinheiro em espécie, como bancos e supermercados.

As instituições bancárias, por lidar com uma enorme circulação de pessoas e por guardar grandes quantias de dinheiro, são alvos de assaltos desde o início da organização financeira da sociedade atual. Apesar do investimento dessas instituições em itens de segurança como câmeras, portas giratórias com detector de metais e cofre com temporizador, além da vigilância armada, os dados estatísticos mostram números expressivos de assalto a agências bancárias.

Dados da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Sul (2010) informam que, no ano de 2010, foram registrados, no estado, 61 Boletins de Ocorrência abarcando roubo a estabelecimentos bancários, sendo 33% envolvendo agências e postos bancários localizados na cidade de Porto Alegre e na Região Metropolitana. Do total de assaltos registrados, 8% envolveram lesões e 3% incluíram mortes. Quando comparados aos dados dos últimos três anos (jan/2008 a dez/2010), verifica-se que houve uma queda de 39% no número de ocorrências registradas no estado do Rio Grande do Sul. Contudo, o nível de severidade do evento assalto aumentou em 2010, pois em 2008, o número de ocorrências com lesões e/ou morte foi de 9%, em 2009 foi de 8% e em 2010 este percentual chegou a 11%.

Conforme a Política Nacional de Redução da Morbimortalidade por Acidentes e Violência (Brasil, 2001), o Boletim de Ocorrência, cuja divulgação é feita em nível estadual (não padronizado nacionalmente) é uma das principais fontes de informação para estudos de acidentes e violências. Cabe ressaltar que, de acordo com os relatos de integrantes do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região – SindBancários, nem todos os eventos de assaltos são registrados na polícia a fim de evitar notícias negativas sobre as instituições. Esta informação é corroborada pela literatura (Gilioli, Campanini, Fichera, Punzi & Cassitto, 2006) que indica que a violência no local de trabalho, seja ela interna ou externa, ainda é subestimada estatisticamente. Segundo Paes-Machado e

Nascimento (2006), apesar dos bancos estarem entre os mais frequentes alvos de assalto, não existem estudos disponíveis que possam oferecer uma visão de tais crimes no Brasil e, além disso, as instituições sub-registram Boletins de Ocorrência afim de proteger sua imagem comercial.

Diante dessas informações pensa-se no número de funcionários, vítimas potenciais desses episódios violentos e invasivos, que podem experimentar um evento traumático em uma única ocorrência, como é o caso do assalto no local de trabalho. De acordo com a Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN (2010), o ano de 2009 encerrou com 20.046 agências e aproximadamente 460 mil trabalhadores no Brasil. Segundo este órgão, com o aumento do PIB - Produto Interno Bruto ao longo de 2010, estima-se um aumento ainda maior no número de agências e de funcionários, dados esses que serão divulgados ao longo de 2011 pela própria instituição.

Considerando os dados estatísticos mencionados, certamente, a quantidade de funcionários atingidos em um único evento de assalto parece expressivo. Contudo, sabe-se que as pessoas reagem de maneira diferente diante de um evento violento e que algumas se recuperam do trauma rapidamente enquanto outras não. Levando em conta o que apontam alguns autores (Ladwig *et al.*, 2002; Margis *et al.*, 2003; Yehuda, 2004; Alves & Paula, 2009), o evento traumático é aquele que, uma vez a ele exposto, o sujeito poderá sofrer consequências psíquicas por um tempo longo, mesmo após o seu afastamento do mesmo, instiga refletir sobre a maneira como as vítimas de assalto no local de trabalho lidam com o estresse advindo de uma situação de assalto e quais as possíveis características de personalidade que poderiam estar aí envolvidas.

Diversos pesquisadores (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Ladwig *et al.*, 2002; Meshulam-Werebe, Andrade & Delouya, 2003, Kaser-Boyd & Evans, 2008), afirmam que seguramente, a história de vida antes da vivência do trauma interfere na experiência subjetiva e influencia o risco de desenvolvimento de sintomas. Não se pode esquecer que é a história de vida do indivíduo um dos componentes formadores da sua personalidade.

Para Pervin e John (2004), a personalidade é um conjunto de “características de uma pessoa as quais explicariam padrões consistentes de sentimentos, pensamentos e comportamentos” (p.23). Para esses autores, estudar a personalidade significa entender como esses sentimentos, pensamentos e comportamentos relacionam-se para formar um indivíduo. Outros estudiosos (Schultz & Schultz, 2002) definem a personalidade como sendo um conjunto de características que vão além das qualidades físicas, envolvendo assim, aspectos internos e externos que influenciam o comportamento em diferentes

situações. Segundo eles, essas características seriam relativamente estáveis e previsíveis, mas não seriam rígidas nem imutáveis, podendo variar de acordo com as situações que vão sendo apresentadas para o sujeito ao longo da vida. Para os autores, os traços pessoais permanentes e os aspectos que podem modificar-se a partir de uma interação, devem ser considerados quando se busca uma explicação da natureza humana.

Já Hall, Lindzey e Campbell (2000) entendem que nenhuma definição de personalidade pode ser generalizada, pois a maneira pela qual pode ser definida dependerá da teoria que embasa a preferência de cada um em se identificar com um teórico da personalidade ou outro. Desta forma, para esses autores, torna-se impossível definir a personalidade sem antes concordar com a estrutura de referência teórica, dentro da qual a personalidade será estudada. Considerando-se essa proposição, é inevitável pensar que diferentes teorias da personalidade podem dar maior ou menor ênfase aos aspectos dinâmicos ou aos aspectos estruturais. A ênfase em um ou outro aspecto dependerá, desse modo, da visão de homem e da história de vida do teórico que a embasou, além de questões culturais e do espírito da época em que se estruturou a teoria.

Neste sentido, quais aspectos da personalidade seriam estáveis e quais seriam passíveis de modificação? Pensando na escolha de uma teoria de embasamento, Weiner (2000) refere-se à estrutura da personalidade como sendo algo relacionado à natureza do indivíduo como pensamentos e sentimentos. Já a dinâmica, conforme este autor, pode ser definida como sendo as necessidades, as atitudes, os conflitos e as preocupações que influenciarão o modo como uma pessoa pensa e age. Segundo ele, na questão dinâmica, estado e traços interagem e se influenciam independentemente da teoria da personalidade que se usaria para estudar e compreender forças e fraquezas da personalidade que possam ter implicações em um plano de tratamento.

Como acréscimo a esta ideia, Ozura, Erdberg e Segal (2010) alegam que a personalidade tem um papel importante no modo como as pessoas lidam com experiências de estresse, influenciando, inclusive, na escolha da estratégia de enfrentamento da situação-problema. Conforme Margis *et al.* (2003), a resposta ao estresse gerado a partir da vivência de evento traumático resulta da interação entre as demandas do meio externo e as características individuais da pessoa.

Complementando esta consideração, Lazarus e Folkman (1984), autores da teoria do estresse, indicam que qualquer tentativa de administrar um estressor, enquanto sobrecarga psíquica, pode ser chamada de *coping*, tenha ela ou não sucesso no resultado. Em consonância com Grassi-Oliveira, Daruy Filho e Brietzke (2008), o *coping* pode ser visto

como uma função mental que envolve avaliação, planejamento, análise e antecipação dos resultados.

Os estudos sobre estratégia de enfrentamento de eventos que sobrecarregam o psiquismo do indivíduo iniciam, segundo Suls, David e Harvey (1996), tratando o termo *coping* como um mecanismo de defesa inconsciente para lidar com conflitos internos. Os autores afirmam que somente mais tarde é que ameaças externas foram também incluídas como fontes de conflito passando a ser algo mais consciente que inconsciente.

Ademais, esses autores relatam que, no início dos estudos sobre *coping* diversos estudiosos começaram a focar seus trabalhos nos estilos e muita confusão foi feita com a nomenclatura. Lazarus e Folkman (1984) assinalam que, neste período, também estava implícito o pressuposto de que o uso de um determinado estilo de *coping* poderia ser mais adequado que outros. Assim, diante da confusão com a nomenclatura, da visão dicotômica sobre o que seria adaptativo ou não e linear acerca do que poderia ser inconsciente ou consciente, surgiu a segunda geração de estudiosos do *coping*. Segundo Suls *et al.* (1996), essa segunda geração enfatizou o comportamento e seus determinantes cognitivos e situacionais, conceituando *coping* como uma troca entre indivíduo e ambiente.

Conforme Lazarus e Folkman (1984), a partir de um processo cognitivo, chamado por eles de avaliação primária, o sujeito percebe um evento como ameaça, prejuízo ou desafio e considera-o estressante ou não. Com base nessa primeira avaliação, o indivíduo realiza a avaliação secundária e pondera os recursos de enfrentamento, buscando formas de administrar a situação. Dependendo destas avaliações (primária e secundária) o sujeito poderia adotar um tipo de *coping* diferente. Lazarus e Folkman (1984) propõem dois tipos, um sendo focado na emoção e o outro cujo enfoque recai no problema. O primeiro é definido como um esforço para regular o estado emocional, associado ao episódio de estresse, enquanto o tipo focado no problema trata de um esforço para atuar na situação que deu origem ao estresse, com o propósito de alterar o problema (Diniz & Zanini, 2010; Kristensen, Schafer & Busnello, 2010). Entretanto, essa classificação em duas grandes categorias foi criticada por alguns autores (Coyne & DeLongis, 1986).

Após esta segunda geração de pesquisadores, em que a ênfase estava nos determinantes cognitivos e situacionais, emergiu a terceira geração, a qual deu uma maior ênfase na ideia de que um evento traumático pode influenciar aspectos da personalidade (Terry, 1994; Suls *et al.*, 1996). Coyne e DeLongis (1986) propõem então o tipo focado nas relações interpessoais, isto é, um terceiro tipo de *coping*, além do focado no problema e na emoção. Este terceiro tipo estaria relacionado à busca de apoio de pessoas próximas

para enfrentar a situação estressante e se refere a como administrar as relações durante períodos estressantes.

Noriega, Albuquerque, Alvarez e Pimentel (2003) entendem que os resultados de estudos empíricos sobre personalidade e *coping* variam bastante. Alguns apoiando a ideia de que o *coping* manifesta-se de modo estável e consistente, outros apoiando a variabilidade. Segundo esses autores, existiriam também estudos que poderiam ser qualificados como intermediários entre essas duas posições. Além da falta de consenso quanto à influência da personalidade e do *coping*, seja um no outro ou mutuamente, ainda, na terceira geração, é possível observar uma confusão na nomenclatura que trata do *coping*. O que alguns autores chamam de estilo de *coping*, outros chamarão de tipos de *coping* ou ainda de estratégias de *coping*. Por exemplo, o que Lazarus e Folkman (1984) denominam de estratégia de *coping* (estratégia focada na emoção ou no problema), Noriega *et al.* (2003) nomeiam estilo e é mencionado por Antoniazzi, Dell'Aglio e Bandeira (1998) como tipo. Talvez seja possível entender o estilo mais como característica de personalidade já que, conforme Lazarus e Folkman (1984), o estilo estaria mais ligado a fatores disposicionais do indivíduo, e estratégia, por sua vez, como processamento da informação para emissão de uma resposta numa dada situação.

Trazendo uma noção mais ampla de sujeito, Noriega *et al.* (2003) apontam que o *coping* deve ser estudado considerando as pessoas envolvidas, o problema apresentado e a cultura em que se inserem. A literatura atual (Folkman, 2010) indica que a teoria do estresse proposta por Lazarus e Folkman em 1984, serve como moldura para compreender as fases de avaliação, planejamento, análise e antecipação dos resultados mencionadas por Grassi-Oliveira *et al.* (2008) e reconhece o *coping* interpessoal proposto por Coyne e DeLongis (1986). Além disso, afirma que o escopo do *coping* foi ampliado para incluir regulação do afeto e controle do estresse.

Assim, considerando o *coping* como manejo do estresse, uma vez que busca dar conta da sobrecarga psíquica, causado por um evento traumático e a personalidade a maneira como a pessoa pensa, age e sente, esta proposta de Noriega *et al.* (2003) faz sentido ao inserir o sujeito implicado numa situação específica, como é o caso da situação de assalto. Conforme indicam Glomb e Cortina (2006), a violência no trabalho tem impacto na qualidade de vida dos trabalhadores e pode afetar a satisfação com o trabalho e o empenho, resultando em baixa performance, ausências e demissões.

Levando em conta o número de assaltos a banco e que a exposição a um evento violento pode provocar sofrimento emocional em um número maior ainda de vítimas, a

escolha do tema ‘assalto no local de trabalho a as características de personalidade e enfrentamento do estresse por parte das vítimas’ parece pertinente. Além do conhecimento cientificamente produzido, espera-se ter mais informações para que se possa fazer uma avaliação pós-trauma adequada ao tipo de evento e, conseqüentemente, oferecer uma orientação e uma intervenção terapêutica de acordo com as necessidades do paciente.

A vivência de situações de violência pode afetar as habilidades do sujeito para o enfrentamento da situação e a personalidade parece estar envolvida neste processo. O interesse no tema dos assaltos no local de trabalho surge do desejo em compreender a personalidade e as estratégias de enfrentamento usadas pelas pessoas diante de uma situação que envolve medo, impotência ou horror. Assim, o presente estudo tem a finalidade de conhecer o que a literatura pertinente ao tema de assalto no local de trabalho traz a respeito da personalidade e da maneira como as vítimas lidam com o problema. Visa também a analisar empiricamente sujeitos que vivenciaram ao menos uma situação de assalto no lugar em que exercem sua atividade profissional.

Inicialmente, para o desenvolvimento desta Dissertação foi elaborado e encaminhado para apreciação e avaliação da Comissão Científica da Faculdade de Psicologia da PUCRS (ver aprovação no Anexo B) o projeto intitulado “Características de personalidade em bancários vítimas de assalto: Uma análise pelo método de Rorschach”, que, como já mencionado, insere-se em um projeto maior (“Uso de realidade virtual no tratamento cognito-comportamental do transtorno de estresse pós-traumático”), que foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS.

Com base na operacionalização do Projeto de Dissertação, do estudo do material bibliográfico e da análise dos dados coletados, foi possível organizar duas seções, que formam a Dissertação de Mestrado. A organização da Dissertação, sob este formato, segue as orientações do Ato Normativo 002/07 do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUCRS.

A revisão da literatura, apresentada na Seção I, baseia-se no levantamento da produção científica nas bases de dados *PsycINFO*, *Medline/PubMed* e *LILACS*, dos últimos quinze anos, utilizando-se os unitermos ‘*robbery*’, ‘*theft*’, ‘*personality*’, ‘*coping*’ e ‘*work*’. Ao total foram encontrados 170 artigos, dentre os quais, após a leitura criteriosa dos resumos, foram selecionados 10 artigos que focavam especialmente no tema proposto. A importância desta seção teórica é que ela procura agrupar informações úteis que assinalam por onde caminham as investigações sobre personalidade e *coping* no que se refere às vítimas de assalto no local de trabalho.

A Seção II retrata um estudo de cunho descritivo do tipo transversal, operacionalizado com uma amostra de 21 bancários de instituições públicas e privadas, do sexo feminino e masculino, vítimas de assalto, localizados por conveniência a partir da indicação do SindBancários ou das próprias Instituições Bancárias. Os instrumentos empregados foram: uma Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos, a *Mini International Neuropsychiatric Interview - M.I.N.I.Plus* e o Método de Rorschach baseado no Sistema Compreensivo. Os resultados mostram algumas dificuldades nas áreas da personalidade investigadas (afeto, relacionamento interpessoal e controle do estresse) que parecem estar dificultando o manejo da sobrecarga psíquica, acarretando uma série de sintomas.

As duas sessões procuram evidenciar o percurso teórico e empírico realizado nesta Dissertação. Espera-se explicitar, através dessas sessões, não somente um trabalho científico, mas também a construção do conhecimento da pesquisadora por meio da expressão da aprendizagem através da exposição dos conceitos e ideias discutidas.

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 (1), 35-46.
- American Psychiatric Association. (2002). *Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais – DSM-IV-TR*. Porto Alegre: Artmed.
- Antoniazzi, A., Dell'Aglio, D. & Bandeira, D. R. (1998). O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 3 (2), 273-294.
- Brasil - Ministério da Justiça. (2000). *Código Penal Brasileiro*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.
- Brasil - Ministério da Saúde. (2005). *Política nacional de redução da morbimortalidade por acidentes e violência*. Brasília: Secretaria de Vigilância em Saúde.
- Coyne, J. & DeLongis, A. (1986). Going beyond social support: the role of social relationships in adaptation. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54 (4), 454-460.
- Diniz, S. & Zanini, D. (2010). Relação entre fatores de personalidade e estratégia de coping em adolescentes. *Psico-USF*, 15 (1), 71-80.
- Federação Brasileira de Bancos. (2010). *Relatório Social Anual*. FEBRABAN, São Paulo.

- Folkman, S. (2010). Stress, health and coping: synthesis, commentary and futures directions. In S. Folkman, & P. Nathan, *The Oxford Handbook of Stress, Health and Coping*. (pp. 453-462). New York: Oxford University Press.
- Gilioli, R., Campanini, P., Fichera, G., Punzi, S. & Cassitto, M. (2006). Emerging aspects of psychosocial risks: violence and harassment at work. *Medicina del Lavoro*, 97 (2), 160-164.
- Glomb, T. & Cortina, L. (2006). The experience of victims: using theories of traumatic stress to understand individual outcomes of workplace abuse. In E. Kelloway, J. Baring, & J. Hurrell, *Handbook of workplace violence*. (pp. 517-534). London: Sage.
- Grassi-Oliveira, R., Daruy Filho, L. & Brietzke, E. (2008). Coping como função executiva. *Psico*, 39 (3), 275-281.
- Hall, C. S., Lindzey, G. & Campbell, J. B. (2000). *Teorias da Personalidade* (4ª ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Hewitt, J. B., Levin, P. F. & Misner, S. T. (2002). Workplace homicides in Chicago - Risk factors from 1965 to 1990. *American Association of Occupational Health Nurses Journal*, 50 (9), 406-412.
- Kamphuis, J. H. & Emmelkamp, P. M. (1998). Crime-related trauma: psychological distress in victims of bankrobbery. *Journal of Anxiety Disorders*, 12 (3), 199-208.
- Kaser-Boyd, N. & Evans, F. (2008). Rorschach assessment of psychological trauma. In C. Gacono, & F. Evans, *The Handbook of Forensic Rorschach Assessment*. (pp. 255-277). New York: Routledge.
- Kristensen, C., Schafer, L. & Busnello, F. (2010). Estratégias de coping e sintomas de stress na adolescência. *Estudos de Psicologia*, 27 (1), 21-30.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B. & Lozano, R. (2002). *Relatório Mundial sobre a Violência e a Saúde*. Genebra: World Health Organization.
- Ladwig, K. H., Marten-Mittag, B., Danmann, G., Erazo, N., Reicherzer, M., Baedeker, U., et al. (2002). Predictors of persistent affective disability in bank employees exposed to violent bank robberies. *Zeitschrift für Medizinische Psychologie*, 11 (3), 105-111.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- LeBlanc, M., Dupre, K. & Barling, J. (2006). Public Initiated Violence. In E. Kelloway, J. Barling, & J. Hurrell Jr., *Handbook of Workplace Violence*. (pp. 261-280). London: Sage.
- Margis, R., Picon, P., Cosner, A. & Silveira, R. (2003). Relação entre estressores, estresse e ansiedade. *Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, 25 (1), 65-74.

- Meshulam-Werebe, D., Andrade, M. & Delouya, D. (2003). Transtorno de estresse pós-traumático: o enfoque psicanalítico. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 25 (1), 37-40.
- Noriega, J., Albuquerque, F., Alvarez, J. & Pimentel, C. (2003). Coping em uma população do nordeste brasileiro. *Avaliação Psicológica*, 2 (1), 17-27.
- Ozura, A., Erdberg, P. & Segal, S. (2010). Personality characteristics of multiple sclerosis patients: A Rorschach investigation. *Clinical Neurology and Neurosurgery*, 112 (7), 629-632.
- Paes-Machado, E. & Nascimento, A. (2006). Bank money shields: work-related victimisation, moral dilemmas and crisis in the bank profession. *International Review of Victimology*, 13, 1-25.
- Pervin, L. A. & John, O. P. (2004). *Personalidade: teoria e pesquisa*. Porto Alegre: Artmed.
- Sá, S. D., Werlang, B. S. G. & Paranhos, M. E. (2008). Intervenção em Crise. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 4 (1), 73-80.
- Sadock, B. & Sadock, V. (2007). *Compêndio de psiquiatria*. Porto Alegre: Artmed.
- Santos, M. A. & Ramires, J. C. (2010). Prevenção de acidentes e violências e promoção da saúde no Brasil. *Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde*, 6 (10), 35-47.
- Schultz, D. P. & Schultz, S. E. (2002). *Teorias da Personalidade* (1ª ed.). São Paulo: Cengage Learning.
- Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Sul. (2010). Roubos no RS e Porto Alegre. Divisão de Planejamento e Coordenação, Serviço de Estatística. Porto Alegre. Acesso em janeiro de 2010 via termo de compromisso para fins acadêmicos.
- Suls, J., David, J. & Harvey, J. (1996). Personality and Coping: three generations of research. *Journal of Personality*, 64 (4), 711-735.
- Terry, D. (1994). Determinants of coping: The role of stable and situational factors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66 (5), 895-910.
- Weiner, I. B. (2000). *Princípios da interpretação do Rorschach*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Yehuda, R. (2004). Risk and resilience in posttraumatic stress disorder. *Journal of Clinical Psychiatry*, 65 (1), 29-36.

SEÇÃO I

Assalto no local de trabalho, personalidade e *coping*: revisão da literatura

Introdução

Notícias sobre a violência são diariamente divulgadas na mídia impressa e eletrônica e, apesar de um maior aparato de segurança, isso evidencia que a violência, mesmo sendo um tema antigo, continua presente em diversos setores da sociedade atual. A Organização Mundial da Saúde - WHO (Krug *et al.*, 2002), em seu documento denominado Relatório Mundial sobre a Violência e a Saúde, indica que este é um dos principais problemas de saúde pública no mundo e define três tipos de violência: 1) auto-infligida; 2) interpessoal - comunitária ou familiar e 3) coletiva - social, política ou econômica.

O assalto no local de trabalho é classificado, conforme a WHO (Krug *et al.*, 2002) como um ato de 'violência interpessoal comunitária'. Já o Manual Diagnóstico e Estatístico dos Transtornos Mentais - DSM-IV-TR (APA, 2002) define o assalto como um 'evento traumático' que envolve a experiência pessoal direta ou indireta (como testemunha ou por tomar conhecimento de ato violento vivenciado por amigo ou parente próximo) por parte do sujeito.

Alguns autores (Breslau, Chilcoat, Kessler & Davis, 1999; Kaser-Boyd & Evans, 2007) apontam que estudos de prevalência desenvolvidos por pesquisadores norte-americanos, naquele país, demonstram que entre 60% e 80% das pessoas em tratamento psiquiátrico já foram expostas a eventos traumáticos. No México, conforme estudo realizado por Ribeiro, Andreoli, Ferri, Prince e Mari (2009), 68% da população em geral relataram ter experienciado ao menos um evento traumático durante a vida. Diversos estudos apresentados por Kristensen, Parente e Kaszniak (2005) registram que os índices de prevalência podem variar muito, mas que em torno de 60% a 90% da população geral é exposta a um evento potencialmente traumático ao longo da vida.

Frente a um quadro assustador que vem se perpetuando na sociedade é preciso considerar que as vítimas desses eventos, apesar de corriqueiro, tendem a apresentar algum sofrimento psicológico (Weiner, 2007; Sellbom & Bagby, 2009). O estresse gerado a partir da vivência de um evento traumático pode alterar a qualidade de vida da vítima, acarretando uma redução da motivação necessária para o desenvolvimento de atividades laborais, causando sentimentos de incompetência, e conseqüente, queda da autoestima (Miller-Burke, Attridge & Fass, 1999; Kristensen *et al.*, 2010).

A ideia de prejuízo psicológico parece estar vinculada à noção de trauma que, no entender de Silva (2006), é um construto decorrente da vivência de um grande estresse, podendo ocorrer como um evento isolado ou complicador de uma perturbação da personalidade existente. Tal afirmação permite pensar o trauma como desencadeado pela vivência de um evento, considerado pela vítima como terrível e que pode provocar-lhe medo. De acordo com Yehuda (2004), intenso medo ou terror são componentes essenciais em resposta a um caso de risco de vida que, além de fazer com que as pessoas reajam diante de uma situação de perigo, pode também gerar tensão e vir a acarretar transtornos do espectro da ansiedade.

Todavia, não obstante a carência de estudos sobre assalto no local de trabalho, por onde começar o estudo das consequências da vivência de um evento traumático? De acordo com alguns estudiosos (Luxenberg & Levin, 2004; Miller, 2004), pesquisas que envolvam a interface da personalidade com a vivência de um trauma podem contribuir para o entendimento de fatores que determinem o curso, a expressão do comportamento e padrões de comorbidade possivelmente associados. Neste sentido, Tarquinio, Tarquinio e Costantini (2002) afirmam que diferenças individuais na personalidade podem provocar diferentes manifestações psicológicas.

O trauma parece ser um conceito simples, dando a ideia ampla de que quando algo terrível acontece, a pessoa continua sentindo-se perturbada pelo evento. Entretanto, Luxenberg e Levin (2004) argumentam que o trauma é mais complexo do que esta definição, pois as respostas de cada indivíduo podem variar amplamente, dependendo da história de vida e da consequente formação da personalidade. Kaser-Boyd e Evans (2007) concordam com Luxenberg e Levin (2004) que as respostas de cada indivíduo podem assumir uma variedade de configurações, dependendo da natureza e da severidade do evento traumático e de outras variáveis como, por exemplo, o funcionamento pré-morbido da personalidade. Segundo eles, dependendo desta configuração, o trauma psicológico pode ser um fenômeno profundamente desestabilizador para aquele que o vivencia.

Diante do fato de que a vivência de um evento traumático como o assalto está por toda parte, existe também a possibilidade de que os efeitos psicológicos do trauma sejam complexos e ocultos ao sujeito uma vez que se tornam corriqueiros (Kaser-Boyd & Evans, 2007). Experiências traumáticas, convém acrescer, podem levar ao desenvolvimento de quadros de depressão, fobias, abuso de substâncias, ansiedade e pânico (Breslau *et al.*, 1999; Foa, Keane & Friedman, 2000; Medeiros, Kristensen & Almeida, 2009).

As instituições bancárias, por lidarem com grandes quantias de dinheiro, são alvos de assaltos e entende-se que várias pessoas podem ser atingidas ao mesmo tempo em um único evento, visto que geralmente existem diversos funcionários trabalhando quando o assalto acontece. Além disso, espera-se que, no local de trabalho, os funcionários sintam-se seguros, já que, além de ser um ambiente conhecido para essas pessoas, em geral, tais instituições são locais que contam, entre outros dispositivos de segurança, com vigilância armada, câmeras, portas giratórias com detector de metais e cofre com temporizador.

Considerando que os assaltos a banco acontecem com certa frequência, que esses eventos podem atingir um grande número de pessoas e que podem ser classificados como traumáticos, por envolver uma experiência ameaçadora, questiona-se: quais as formas habituais que os funcionários assaltados no local em que exercem suas atividades laborais usam para enfrentar essa situação adversa e que aspectos da personalidade poderiam estar envolvidos neste processo? Observa-se que, apesar de ser um tema importante e atual, parece existir uma lacuna ainda não pesquisada, isto é, trabalhos que abordem as possíveis respostas ao trauma, considerando aspectos da personalidade e de estratégias de enfrentamento principalmente no contexto brasileiro.

Estudos que levem em conta o assalto no local de trabalho são interessantes não somente pelo aspecto social da violência urbana, mas também pelas questões psicológicas que podem estar envolvidas na vivência traumática do contexto organizacional, o qual em princípio, oferece algum tipo de suporte e segurança. Entendendo que a vivência de um assalto no local de trabalho pode afetar as habilidades de enfrentamento de estresse do indivíduo devido ao sofrimento ou ao prejuízo no funcionamento social ou ocupacional, e que a personalidade pode estar envolvida neste processo, o interesse pelo tema surge do desejo em compreender a personalidade e as reações das pessoas diante de uma situação que envolve medo e impotência.

Assim, o presente estudo propõe-se a desenvolver uma revisão da literatura científica com o propósito de verificar o que os estudos identificados em bases de dados reconhecidas no meio acadêmico, expõem a respeito da personalidade e do *coping* em vítimas de assalto em função do local em que atuam profissionalmente. A ideia que orienta esta revisão da literatura é a busca de evidências teóricas e empíricas que permitam compreender e caracterizar a sobrecarga psíquica das vítimas, considerando o evento traumático de assalto, levando em conta, mais particularmente, aspectos da personalidade e do *coping*.

Método

A presente revisão foi operacionalizada (Coutinho, 2003; Hulley, Cummings, Browner, Grady & Newman, 2008) mediante a busca eletrônica de artigos indexados nas bases de dados *Medline/PubMed*, *PsychInfo* e *LILACS*, sendo que esta última incluiu a base *SciELO* e *PePSIC*, a partir de palavras relacionadas ao tema ‘personalidade’ e ‘ *coping* ’ em vítimas de assalto no local de trabalho. As consultas incluíram o período de 1995 a 2010, combinando as palavras *robbery*, *theft*, *personality*, *coping* e *work* usando os símbolos de truncagem \$ (cifrão) ou * (asterisco) para pesquisar palavras com o mesmo radical como *work*, *workplace* ou *robbery*, *robberies* e, ainda, o operador booleano [OR] para somar à palavra *robbery* (*theft OR robbery*), ampliando o escopo da pesquisa para assalto ou roubo.

A palavra *assault*, por ter fonética e grafia similar a ‘assalto’ no idioma português, inicialmente, foi incluída na busca dos artigos, porém este termo foi excluído da busca final por estar relacionada à ‘abuso sexual’ (sendo, inclusive, cadastrada como descritor de ‘*sexual assault*’ e ‘*sex offenses*’ na *PsychInfo*) e não ao assalto como subtração de algo mediante grave ameaça ou violência à pessoa, que é o objeto principal de estudo do presente trabalho. Optou-se pelo emprego dos referidos unitermos levando-se em conta também que a maioria deles é reconhecida pelas bases de dados em questão. Além disso, esses termos têm sido usados na literatura científica especializada para abordar as questões de características de personalidade e estratégia de enfrentamento em situação de assalto no local de trabalho.

A amostra compreendeu as publicações de artigos indexados em periódicos, selecionados a partir de uma leitura prévia dos resumos. Os critérios de inclusão para seleção dos artigos foram 1) trabalhos teóricos, empíricos ou relatos de experiência; 2) nacionais ou estrangeiros; 3) publicados entre 1995 e 2010, período de 15 anos; 4) escritos em português, inglês e espanhol; 5) amostra composta por sujeitos adultos; 6) artigos que tiveram como objeto de estudo o assalto no local de trabalho e, 7) que abordaram características de personalidade ou *coping* na situação de assalto em função do local de trabalho.

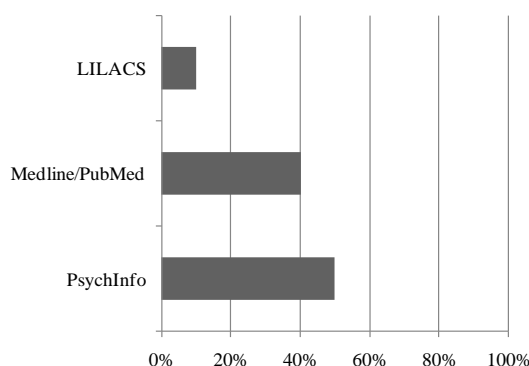
Adotando os critérios para inclusão das produções científicas, foi feito um levantamento preliminar através da leitura dos resumos. Com o intuito de proporcionar um tratamento mais cuidadoso dos dados, após esta etapa, foram recuperados os artigos originais na íntegra. De posse dos artigos, foi realizada então uma leitura de cada trabalho, organizando as informações de acordo com nove dimensões de análise: 1) bases de dados;

2) ano de publicação; 3) idioma da publicação; 4) país onde foi realizado o estudo; 5) tipo de produção: revisão teórica, estudo empírico ou relato de experiência; 6) método usado: quantitativo e/ou qualitativo; 7) amostra utilizada; 8) instrumentos usados para levantamento das informações e 9) principais resultados. Desta maneira, foi possível efetuar uma análise dos estudos selecionados a fim de se ter um panorama da produção científica acerca das características de personalidade e *coping* apresentadas por pessoas que foram assaltadas em função de seu local de trabalho.

Resultados

Foi encontrado um total de 170 artigos a partir dos descritores mencionados. A base de dados *PsychInfo* possibilitou identificar um total de 56 artigos, porém, excluindo os trabalhos repetidos e aqueles que não preenchiam os critérios de inclusão foram recuperados cinco. A base *Medline/PubMed* permitiu localizar um total de 110 artigos, mas retirando os estudos repetidos e os que não preenchiam os critérios de inclusão, foi possível recuperar quatro. Já a base de dados LILACS viabilizou encontrar um total de quatro artigos, no entanto, excluindo os artigos que não preenchiam os critérios de inclusão, foi recuperado apenas um. No total, foram recuperados na íntegra 10 artigos, conforme o Gráfico 1 a seguir.

Gráfico 1. Distribuição em termos de porcentagem dos artigos selecionados para análise, por base de dados, considerando os critérios de inclusão (n=10)



A discrepância verificada entre o número de artigos inicialmente obtido (170) na busca realizada nos sistemas eletrônicos de identificação bibliográfica e a quantidade de referências considerada efetivamente pertinente (10) já era esperada em virtude do estabelecimento de critérios de inclusão bastante específicos. Cabe mencionar, contudo, que tais critérios se mostraram de extrema importância, pois segundo Hulley *et al.* (2008),

só assim é possível selecionar adequadamente as referências inicialmente obtidas, conferindo maior precisão a esta revisão. Espera-se, desta forma, ter-se identificado os artigos mais relevantes sobre o tema em estudo.

Com relação ao ano e ao idioma de publicação, respectivamente segunda e terceira dimensão de análise, dos 10 artigos encontrados nesta busca, a maioria dos trabalhos foi publicada no ano de 2002 (20%) com uma maior incidência de trabalhos no idioma inglês (90%). No que concerne à quarta dimensão de análise, o país em que foi realizado o estudo, observa-se uma maior participação de trabalhos produzidos no Canadá (30%), seguido por duas pesquisas realizadas no Brasil (20%). Outros países como Estados Unidos, Holanda, Dinamarca, Reino Unido e Eslovênia, para esta busca, tiveram um estudo cada, realizado em seu país.

Quanto à quinta dimensão de análise, o tipo de produção dos artigos encontrados, constata-se que a totalidade dos trabalhos são estudos empíricos. No que diz respeito à sexta dimensão, o método utilizado, apenas uma das pesquisas (Paes-Machado & Levenstein, 2002) foi qualitativa, isto é, a maioria (90%) dos artigos selecionados, conforme os critérios de inclusão mencionados, usaram o método quantitativo. Um resumo das informações apresentadas nas dimensões de análise um a seis, bem como a indicação do nome dos autores, é apresentado na Tabela a seguir.

Tabela 1. Resumo das informações apresentadas nas dimensões de análise um a seis e indicação do nome dos autores dos artigos e análise (n=10).

Base de Dados	Autores	Ano Publicação	País	Idioma Artigo	Tipo Produção	Método
LILACS	1) Paes-Machado, E. & Levenstein, C.	2002	Brasil	Português	Empírico	Quali
Medline/PubMed	2) Miller-Burke, J.; Attridge, M. & Fass, P. M.	1999	EUA	Inglês	Empírico	Quanti
	3) MacDonald, H. A., Colotla, V., Flamer, S. & Karlinsky, H	2003	Canadá	Inglês	Empírico	Quanti
	4) Seifert, A. M.; Messing, K. & Dumais, L.	1997	Canadá	Inglês	Empírico	Quanti
	5) Richards, D.	2000	Reino Unido	Inglês	Empírico	Quanti

PsychInfo	6) Kamphuis, J. H. & Emmelkamp, P. M.	1998	Holanda	Inglês	Empírico	Quanti
	7) Elklit, A.	2002	Dinamarca	Inglês	Empírico	Quanti
	8) Paes-Machado, E. & Nascimento, A. M.	2006	Brasil	Inglês	Empírico	Quanti
	9) Bobić, J.; Pavićević, L. & Gomzi, M.	2007	Eslovenia	Inglês	Empírico	Quanti
	10) Shercliffe, R. J. & Colotla, V.	2009	Canadá	Inglês	Empírico	Quanti

A avaliação da sétima dimensão de análise, que diz respeito à amostra utilizada nos artigos localizados pela busca sistemática, indica que, de modo geral, os estudos selecionados, conforme os critérios de inclusão, optaram por amostras não-probabilísticas por conveniência. A maioria das pesquisas foi realizada em instituições bancárias (50%). Três estudos foram operacionalizados em diversos setores (correios, comércio, bancos) simultaneamente, mas nestes foi possível observar uma maior prevalência do número de sujeitos que atuavam no comércio, como em lojas de conveniência e supermercados. Houve um estudo efetivado somente com funcionários do comércio e outro estudo conduzido no setor de transporte coletivo.

Quanto aos instrumentos adotados pelos pesquisadores na obtenção dos dados, observa-se que 50% dos artigos fizeram uso de um questionário elaborado especificamente para o estudo a fim de coletar dados sociodemográficos e informações relacionadas ao tema em questão. Além disso, 40% dos artigos empregaram escalas e inventários, sendo o mais usado o *Impact of Event Scale – IES* (30% dos artigos). Também foi feito uso de entrevistas (20%) ou de entrevistas e observação no local de trabalho dos indivíduos participantes (20%). Dois estudos (20%) valeram-se da análise documental para obtenção dos dados.

No que se refere à nona dimensão de análise, os principais achados sobre personalidade e *coping*, foi possível verificar um maior interesse dos pesquisadores pela discussão de aspectos da personalidade. De todos os artigos selecionados a partir dos critérios de inclusão já citados, 70% deles abordaram características de personalidade, enquanto 40% versaram sobre *coping*. Apenas dois artigos trouxeram informações tanto sobre *coping* quanto sobre personalidade. A respeito de personalidade, as principais

características mencionadas foram Relacionamento Interpessoal, Autoestima e Afeto, as quais serão discutidas adiante.

Discussão

As bases de dados selecionadas para a procura de artigos configuraram-se como importante fonte de busca no tema investigado neste estudo, pois todas elas trouxeram trabalhos que puderam ser incluídos na revisão da literatura. Desta forma, entende-se que os principais periódicos nacionais e internacionais no tema investigado foram acessados, apesar dos critérios de inclusão específicos, definidos para esta pesquisa. O período de publicação foi abrangente, e assim sendo, foi possível observar que, apesar da dispersão das publicações ao longo dos anos, houve uma pequena concentração no ano de 2002 (20%). Talvez isso se deva ao fato de que, nesta época, havia uma preocupação com o estresse ocupacional, visto que os artigos selecionados, que foram publicados entre 1998 e 2002, aludem o quanto o trabalhador assaltado tem seu labor afetado em função do estresse gerado a partir do evento.

Quanto ao idioma, foi possível observar que o inglês é o idioma mais usado (90%) nos artigos científicos, mesmo quando o país em que foi realizado o estudo possui outro idioma como oficial. Este fato evidencia que a escolha do idioma inglês como um dos critérios de inclusão se faz pertinente e de extrema importância. Tal resultado vai ao encontro do que Elkis (1999), assim como Frank, Coelho e Boing (2010), apontam quando constatam que o inglês vem sendo reconhecido como o idioma do mundo científico atual.

No que diz respeito ao país onde foi realizado o estudo, chama atenção o fato do Canadá, por ser um local de onde não se tem muitas notícias, na mídia, sobre violência, ser o país que mais fez pesquisas (30% dos artigos selecionados) em seu território, sobre assalto no local de trabalho. Talvez o que aconteça é que justamente por ser um país com poucos relatos, nos meios de comunicação, sobre violência, os assaltos no local de trabalho lá tomem outra acepção. Em nosso país, por estarmos, quem sabe, mais habituados a enfrentar esse tipo de problema, estudos sobre violência ocorrem em outras esferas, como a da violência interpessoal familiar. De qualquer forma, pesquisas que envolvam a violência no local de trabalho são importantes para que se possa oferecer a essas vítimas uma avaliação e uma intervenção adequadas, considerando o contexto em que elas estão inseridas. As questões psicológicas envolvidas em uma situação traumática vivida no contexto organizacional, em que o funcionário espera estar seguro, podem ter um conjunto

de características diferente daqueles atos de violência praticados em outros locais e contextos, como é o caso da violência familiar (Kaser-Boyd & Evans, 2008).

Vem a corroborar esta idéia, o fato de os artigos encontrados serem, na totalidade, estudos empíricos, pois evidencia o quanto os pesquisadores consideram importante explorar as variáveis selecionadas em suas pesquisas levando em conta o contexto das vítimas (Miller-Burke *et al.*, 1999; Elklit, 2002).

Os artigos selecionados a partir das bases de dados, considerando os critérios de inclusão, evidenciaram que os pesquisadores tendem a selecionar suas amostras de pesquisa conforme conveniência do pesquisador ou das possibilidades reais de se inserir em determinados contextos laborais. A maior parte (80%) dos artigos selecionados foi feita a partir de entrevistas e aplicação de instrumentos com mulheres e homens adultos e metade foram feitos com sujeitos assaltados em bancos (50%), o que vem a mostrar que as instituições bancárias são visadas para a realização de assaltos. Desta forma, conforme apontam Miller-Burke *et al.* (1999) e Paes-Machado e Nascimento (2006), os bancos vêm cada vez mais reduzindo a guarda de valores nas agências e, a cada dia, incentivam mais pessoas a realizarem suas operações através da internet e dos caixas automáticos. Esta é uma maneira de reduzir o número de vítimas diretas de assalto.

Quanto ao tipo de local de trabalho em que ocorreu o assalto, cinco artigos utilizaram como amostra funcionários que trabalhavam em banco (Seifert, Messing & Dumais, 1997; Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Miller-Burke *et al.*, 1999; Richards, 2000; Paes-Machado & Nascimento, 2006), três foram efetuados em setores diversos da economia, como lojas de conveniência, supermercados e correios (MacDonald, Colotla, Flamer & Karlinsky 2003; Bobic, Pavicevic & Gomzi, 2007; Shercliffe & Colotla, 2009), um foi realizado somente com funcionários que atuavam no comércio (Elklit, 2002) e um entrevistou funcionários da área de transporte coletivo (Paes-Machado & Levenstein, 2002).

Quanto aos instrumentos e técnicas usados pelos pesquisadores para obtenção das informações das amostras investigadas, observou-se que a elaboração de questionário sociodemográfico para obtenção de dados específicos é prática comum, pois foi utilizado por metade dos autores. Além disso, foi possível verificar que o uso de instrumentos de auto-relato foi a técnica mais usada para coleta de informações acerca do tema em estudo, sendo mais empregado o *Impact of Event Scale* - IES (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Richards, 2000; Elklit, 2002). Este é um instrumento de auto-relato desenvolvido por Horowitz, Wilner e Alvarez (1979) que avalia o impacto de um evento traumático a partir de sintomas do Transtorno de Estresse Pós-Traumático - TEPT.

Os instrumentos de auto-relato são de grande valia para a psicologia visto que podem auxiliar os profissionais da área na determinação de diagnósticos e planejamento de tratamento (Reppold & Hutz, 2008). Contudo, é importante salientar que esses instrumentos são baseados, no caso dos artigos analisados no presente estudo, no relato do sujeito que vivenciou o evento traumático, acerca de suas experiências e sintomas. Tal fato pode tornar esses instrumentos de medida vulneráveis às falhas de memória, à subjetividade inerente ao sujeito avaliado e, em alguns casos, passíveis de manipulação, intencional ou inconsciente, das informações, principalmente se benefícios como indenizações e afastamento do trabalho forem desejados pelo respondente.

É interessante notar, ainda com relação aos instrumentos, que nenhum dos artigos selecionados a partir dos critérios de inclusão contempla o uso de instrumentos menos estruturados, mas que sejam padronizados. Talvez a preferência pelo uso de instrumentos de auto-relato tenha se dado por permitir aos pesquisadores o acesso a uma amostra maior, haja vista que um estudo foi feito com um total de 524 sujeitos, entre vítimas e grupo controle (Kamphuis & Emmelkamp, 1998), outro com 123 (Shercliffé & Colotla, 2009), outra pesquisa com 65 indivíduos (Elklit, 2002) e outra com 51 (Richards, 2000).

De qualquer maneira, as dificuldades vistas nos instrumentos de auto-relato podem ser minimizadas com o uso de um instrumento menos estruturado, no qual as questões específicas do trauma não sejam diretamente abordadas. Segundo Weiner (2000), tal procedimento permitiria ao avaliador acesso às experiências internas do sujeito sem que este tenha que falar diretamente sobre elas.

Quanto aos principais resultados dos estudos analisados, foi possível verificar que o foco dos artigos estava mais voltado para a pesquisa dos sintomas apresentados após a situação de assalto. Parte desses artigos se propôs a buscar evidências sobre como um evento traumático afeta psicologicamente o trabalhador, seja com a aparição de sintomas (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Miller-Burke *et al.*, 1999; Richards, 2000; Elklit, 2002; Paes-Machado & Levenstein, 2002; MacDonald *et al.*, 2003; Bobic *et al.*, 2007; Shercliffé & Colotla, 2009) ou com evidências de alterações na personalidade (Seifert *et al.*, 1997; Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Miller-Burke *et al.*, 1999; Elklit, 2002; Paes-Machado & Levenstein, 2002; Paes-Machado & Nascimento, 2006; Shercliffé & Colotla, 2009), enquanto alguns buscaram abordar também a maneira de lidar com o estresse (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Richards, 2000; Elklit, 2002; MacDonald *et al.*, 2003).

Tanto Kamphuis e Emmelkamp (1998) quanto Elklit (2002) afirmam que funcionários que experienciaram uma situação de assalto no local de trabalho apresentam

maior sofrimento psicológico e reconhecem que esse sofrimento pode reduzir com o passar do tempo. De qualquer forma, o evento traumático no local de trabalho tem um impacto no indivíduo, afetando-o psicologicamente, emocional e fisicamente, o que vem a comprometer a eficiência no trabalho (Miller-Burke *et al.*, 1999) e, quiçá, em outras áreas da vida. Quanto maior o número de eventos traumáticos, maior o sofrimento relatado pelas vítimas e mais suscetíveis a experienciarem sintomas (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Elklit, 2002). Além disso, a culpa que algumas vítimas sentem pelo acontecimento do assalto sugere, nos estudos de Paes-Machado e Nascimento (2006) e de Shercliffe e Colotla (2009), uma queda na autoestima e a consequente presença de sintomas.

O estudo de Elklit (2002), realizado poucos dias após o assalto, assim como o de Kamphuis e Emmelkamp (1998), que foi conduzido entre seis meses e um ano após o evento, destacam que o assalto é um inter-jogo dinâmico em que diferentes participantes atuam e uma série de ações acontece. Elklit (2002) indica que geralmente uma pessoa que experimenta uma situação de assalto, também vivenciou outros eventos traumáticos ao longo da vida e, portanto, cada indivíduo terá suas próprias reações psicológicas. Neste sentido, Paes-Machado e Levenstein (2002) sugerem uma intervenção logo após o assalto a fim de recuperar a autoestima das vítimas e, assim, terem a oportunidade de um maior controle do estresse.

Considerando as características individuais, de que cada um terá suas próprias reações, Kamphuis e Emmelkamp (1998) sugerem que as respostas após o assalto e a personalidade pré-existente têm relação com o processamento emocional do assalto. Acrescentam ainda que a vivência de outros eventos traumáticos ao longo da vida vai formando a personalidade do sujeito e, a partir disso, a leitura subjetiva que o sujeito faz do assalto é única, apresentando diferentes graus de dificuldade para selecionar a estratégia de enfrentamento mais adequada. Com a intenção de explicar tal definição, esses autores exemplificam que algumas vítimas de assalto, pesquisadas em seu estudo, apresentaram altos níveis de sofrimento psicológico, contudo, um grupo não demonstrou níveis tão altos. Segundo eles, este achado revela a importância das características individuais no processamento emocional do assalto.

Ainda pensando sobre as formas de lidar com o estresse, Elklit (2002) aborda o tema do *coping* avaliando as defesas psicológicas em indivíduos assaltados. Ele entende que um evento traumático pode enfraquecer as defesas psíquicas de uma pessoa e indica que, em seu estudo, foi encontrado um maior número de defesas imaturas que o apontado em outro estudo sobre violência. Porém, refere o autor, essa informação pode ter sido

distorcida pelo fato de ter usado para comparação uma pesquisa com pais que perderam seus filhos e que a idade destes sujeitos era maior que a idade da amostra de 65 funcionários do comércio dinamarquês pesquisada em seu estudo. Sem analisar o impacto pertinente a cada evento, o assalto parece mais corriqueiro do que a perda de um filho. Além disso, as vítimas do estudo realizado por Elklit (2002) receberam bom suporte familiar e de amigos. De acordo com os dados colhidos, o contato com outras vítimas em situações similares e as atitudes em relação ao futuro, à própria capacidade e em relação a outras pessoas, foram consideradas pelo autor como bastante positivas.

Neste sentido, alguns dos 141 funcionários do estudo de Miller-Burke *et al.* (1999) referiram que seus relacionamentos, tanto no ambiente de trabalho quanto na vida pessoal, pioraram. Todavia, algumas pessoas informaram que seus relacionamentos melhoraram. Os autores do artigo entendem que o fato de ter recebido apoio de familiares e amigos pode ter contribuído para a melhora no relacionamento de alguns. Interessante que, neste estudo realizado nos Estados Unidos, o relacionamento interpessoal não foi correlacionado com outras dimensões analisadas como os sintomas, por exemplo.

Analisando as respostas após assalto, Kamphuis e Emmelkamp (1998) e MacDonald *et al.* (2003) ponderam que o sofrimento psicológico pode ser associado com a experiência subjetiva do evento. No estudo realizado por Kamphuis e Emmelkamp (1998), envolvendo 310 vítimas de assalto no local de trabalho, o sofrimento verificado pode ser associado com a estratégia de *coping* evitativa subsequente ao assalto, com a vivência de outros eventos traumáticos e com a autoestima presente antes do assalto. Segundo esses autores, os resultados sugerem que a autoestima pode fornecer uma espécie de ‘amortecedor’ contra o impacto do evento.

O sofrimento presente na amostra do estudo de Elklit (2002) apareceu no uso das estratégias de *coping*, sendo o estilo evitativo também o mais comum. Este autor assinala que o estilo de enfrentamento mais usado foi o evitativo, porém, quando ele não dava conta, as pessoas tendiam a fazer algo para evitar o pensamento, o sentimento ou reexperienciar o evento. Além disso, tanto o *coping* emocional quanto o *coping* evitativo foram positivamente associados com o *coping* racional, o que foi analisado pelo autor como uma fase caótica de adaptação em que o sujeito lança mão de diferentes estratégias ao mesmo tempo para dar conta da demanda. Assim como no trabalho de Kamphuis e Emmelkamp (1998), o artigo apresentado por Elklit (2002) informa que o uso da estratégia de *coping* evitativa foi associado com sintomas de estresse agudo. O autor assinala que

uma intervenção logo após o assalto, que encoraje o uso de estratégias focadas na emoção e no problema, pode ajudar a prevenir sofrimento.

Além da personalidade e do *coping*, os trabalhos analisados reconheceram que: a idade não influenciou o nível de trauma percebido e o tipo de sintomas apresentados após o assalto (Miller-Burke *et al.*, 1999), as mulheres apresentaram mais sintomas de somatização que os homens (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Elklit, 2002), a saúde física piorou (Miller-Burke *et al.*, 1999) e sintomas de estresse pós-traumático estavam presentes (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Miller-Burke *et al.*, 1999; Elklit, 2002). Contudo, quanto maior o nível educacional, menor a ocorrência de sintomas psicológicos (Elklit, 2002).

Similar ao trabalho de Kamphuis e Emmelkamp (1998), Elklit (2002) encontrou que vítimas que experienciaram outros eventos traumáticos ao longo da vida, apresentaram mais sintomas. No referido estudo, os sintomas apresentados foram associados ao nível de percepção de ameaça durante o assalto, um estilo de enfrentamento depressivo/evitativo, assim como com o impacto de outras vivências traumáticas. Já Miller-Burke *et al.* (1999) identificaram que a severidade dos sintomas não está relacionada com a idade, o gênero, o cargo ou o tempo entre assalto e avaliação, acrescentando que a severidade dos sintomas em parte depende da leitura que o sujeito faz do evento. Esses autores entendem que a intervenção após o incidente deve incluir estratégias de enfrentamento que possam reduzir o impacto do evento traumático.

Considerações Finais

A presente revisão da literatura permitiu traçar um panorama dos estudos que investigaram personalidade e estratégias de enfrentamento em funcionários assaltados no local de trabalho. Apesar da escassa literatura disponível, foi possível verificar potencialidades de estudos empíricos, a partir de evidências procedentes de referências confiáveis. Tal constatação evidencia que, apesar de corriqueiro, o assalto também tem efeitos no psiquismo das vítimas e, por isso, não pode ser deixado de lado. O assalto no local de trabalho tem um impacto na saúde, na vida pessoal e profissional da vítima.

De acordo com a revisão realizada, as pessoas tendem a usar diferentes formas de enfrentamento do estresse gerado a partir da vivência traumática. O que parece predizer o sofrimento psicológico após o assalto é a vivência de outros eventos traumáticos visto que pode influenciar a formação da personalidade através da autoestima, da dificuldade no relacionamento interpessoal, da maneira como processa o afeto e do uso de estratégias de

coping diferentes e de modo alternado numa mesma situação. Além disso, quanto à personalidade, nesta revisão foi possível identificar a presença de evidências de algumas dificuldades no relacionamento interpessoal, no processamento do afeto e redução da autoestima nas vítimas. No que diz respeito à estratégia de enfrentamento, observou-se que a estratégia mais usada pelas vítimas foi a evitativa, porém o indício de maior sofrimento estava nas vítimas que usavam estratégias diferentes de modo alternado.

Trabalhadores de instituições que lidam com grandes quantias de dinheiro e que por trabalharem com acesso fácil e direto do público, são expostos a um contexto de potencial risco de assalto, tornam-se vulneráveis ao sofrimento psíquico devido à violência interpessoal comunitária. Parece oportuno, portanto, tentativas de averiguar aspectos relacionados ao estilo de enfrentamento do estresse e personalidade, principalmente características como afeto, autoestima e relacionamento interpessoal nas vítimas de assalto no local de trabalho para que se possa planejar uma intervenção adequada.

O número de artigos encontrados, que constituíram o corpo de análise desta seção, serve como ilustração da produção científica sobre o tema. Levando-se em conta o descarte de artigos que se repetiram ou não preencheram os critérios de inclusão estabelecidos para a busca aqui realizada, pode-se afirmar que os artigos analisados constituem, portanto, um recorte que ajuda a entender o tema pesquisado. Este fato não descarta a possibilidade de haver maior incidência de estudos referentes ao tema assalto no local de trabalho durante os anos abrangidos pela presente revisão, porém não estruturados de acordo com o enfoque deste estudo.

Referências

- American Psychiatric Association. (2002). *Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais – DSM-IV-TR*. Porto Alegre: Artmed.
- Bobic, J., Pavicevic, L., & Gomzi, M. (2007). Post traumatic stress disorder in armed robbery victims and ex-prisoners of war. *Studia Psychologica*, 49 (2), 135-144.
- Breslau, N., Chilcoat, H., Kessler, R., & Davis, G. (1999). Previous exposure to trauma and PTSD effects of subsequent trauma: Results from the Detroit Area Survey of Trauma. *American Journal*, 156, 902-907.
- Coutinho, E. S. (2003). Meta-Análise. In: R. A. Medronho, D. M. Carvalho, K. V. Bloch, R. R. Luiz, & G. L. Werneck, *Epidemiologia*. (pp. 447-455). São Paulo: Atheneu.
- Elkis, H. (1999). Fatores de impacto de publicações psiquiátricas e produtividade científica. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 21 (4), 231-236.

- Elklit, A. (2002). Acute stress disorder in victims of robbery and victims of assault. *Journal of Interpersonal Violence, 17* (8), 872-887.
- Foa, E., Keane, T., & Friedman, M. (2000). Guidelines for treatment of PTSD. *Journal of Traumatic Stress, 13* (4), 539-555.
- Frank, S., Coelho, E., & Boing, A. (2010). Perfil dos estudos sobre violência contra a mulher por parceiro íntimo: 2003 a 2007. *Revista Panamericana de Salud Pública, 27* (5), 376-381.
- Horowitz, M., Wilner, N., & Alvarez, W. (1979). Impact of Events Scale: A measure of subjective stress. *Psychosomatic Medicine, 41*, 209-218.
- Hulley, S. B., Cummings, S. R., Browner, W. S., Grady, D. G., & Newman, T. B. (2008). *Delineando a pesquisa clínica - uma abordagem epidemiológica*. Porto Alegre: Artmed.
- Kamphuis, J. H., & Emmelkamp, P. M. (1998). Crime-related trauma: psychological distress in victims of bankrobbery. *Journal of Anxiety Disorders, 12* (3), 199-208.
- Kaser-Boyd, N., & Evans, F. (2008). Rorschach assessment of psychological trauma. In: C. Gacono, & F. Evans, *The Handbook of Forensic Rorschach Assessment*. (pp. 255-277). New York: Routledge.
- Kristensen, C., Parente, M., & Kaszniak, A. (2005). Transtorno de Estresse Pós-Traumático: critérios diagnósticos, prevalência e avaliação. In: R. Caminha, *Transtorno do Estresse Pós-Traumático (TEPT): da neurobiologia à terapia cognitiva*. (pp. 15-35). São Paulo: Casa do psicólogo.
- Kristensen, C., Schafer, L., & Busnello, F. (2010). Estratégias de coping e sintomas de stress na adolescência. *Estudos de Psicologia, 27* (1), 21-30.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., & Lozano, R. (2002). *Relatório Mundial sobre a Violência e a Saúde*. Genebra: World Health Organization.
- Luxenberg, T., & Levin, P. (2004). The role of the Rorschach in the assessment and treatment of trauma. In: J. Wilson, & T. Keane, *Assessing psychological trauma and PTSD*. (pp. 190-225). New York: Guilford.
- MacDonald, H., Colotla, V., Flamer, S., & Karlinsky, H. (2003). Posttraumatic Stress Disorder (PTSD) in the workplace: A descriptive study of workers experiencing PTSD resulting from work injury. *Journal of Occupational Rehabilitation, 13* (2), 63-77.
- Medeiros, L., Kristensen, C., & Almeida, R. (2009). Estresse pós-traumático em pacientes vítimas de queimaduras: uma revisão da literatura. *Aletheia, 29*, 177-189.
- 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* (2), 73-83.
- 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* (5), 1215-1227.
- 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), 1-25.
- Reppold, C., & Hutz, C. (2008). Investigação psicodiagnóstica de adolescentes: encaminhamentos, queixas e instrumentos utilizados em clínicas-escolas. *Avaliação Psicológica, 7* (1), 85-91.
- Ribeiro, W. S., Andreoli, S. B., Ferri, C. P., Prince, M., & Mari, J. J. (2009). Exposição à violência e problemas de saúde mental em países em desenvolvimento: uma revisão da literatura. *Revista Brasileira de Psiquiatria, 31* (2), 49-57.
- Richards, D. (2000). Symptom severity, personal and social variables after armed robbery. *British Journal of Clinical Psychology, 39* (4), 415-419.
- Seifert, A., Messing, K., & Dumais, L. (1997). Star wars and strategic defense initiatives: work activity and health symptoms of unionized bank tellers during work reorganization. *International Journal of Health Services, 27* (3), 455-477.
- Sellbom, M., & Bagby, M. R. (2009). Identifying PTSD personality subtypes in a workplace trauma sample. *Journal of Traumatic Stress, 22* (5), 471-475.
- 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* (2), 349-360.
- Silva, F. C. (2006). *Ameaças à Infância: do trauma psíquico ao transtorno de estresse pós-traumático*. Dissertação de Mestrado. Curso de Pós-Graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, SP.
- 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* (2), 135-148.
- Weiner, I. B. (2000). *Princípios da Interpretação do Rorschach*. São Paulo: Casa Psicólogo.

- Weiner, I. B. (2007). Rorschach assessment in forensic cases. In: A. Goldstein, *Forensic Psychology: emerging topics and expanding roles*. (pp. 127-153). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Yehuda, R. (2004). Risk and resilience in posttraumatic stress disorder. *Journal of Clinical Psychiatry*, 65 (1), 29-36.

SEÇÃO II

Características de personalidade em bancários vítimas de assalto no local de trabalho: uma análise por meio do Método de Rorschach

Introdução

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 combate militar, o ataque sexual, o assalto a mão armada, o sequestro, a tortura, os desastres naturais, os acidentes automobilísticos e o recebimento de diagnóstico de doença que traz risco a própria vida. Dentre os eventos testemunhados (2) estão abarcados a observação de sérios ferimentos ou morte devido a ataque violento, o acidente e o desastre. Já aqueles eventos vivenciados por outros, mas que o indivíduo toma conhecimento (3), o DSM-IV-TR traz mencionado 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, seja de maneira direta, como testemunha ou por conhecimento da vivência de outros, 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. Ele acrescenta ainda que, dependendo da capacidade adaptativa da pessoa, o sujeito terá ou não recursos adequados para a redução

do desconforto e a manutenção de um estilo de enfrentamento coerente para uma adaptação bem sucedida.

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. Entende-se que o relacionamento interpessoal está associado a fatores de risco e proteção, pois Keane, Marshall e Casey (2006) e Kaser-Boyd e Evans (2008), afirmam que a qualidade da rede de apoio é um importante fator protetivo. Além disso, Miller-Burke et al. (1999) e Luxenberg e Levin (2004) entendem que não ter com quem falar sobre o trauma propicia o surgimento de uma reação psicológica negativa severa.

De acordo com Yehuda (2004), 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 emoções negativas, e aí cita ansiedade e depressão (afeto), seriam importantes fatores de risco. Este autor enfatiza que a capacidade de experienciar emoções positivas (afeto) 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 (Miller-Burke *et al.*, 1999; Elklit, 2002; Paes-Machado & Nascimento, 2006), ao afeto (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Elklit, 2002) e a autoestima (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Tarquinio *et al.*, 2002; Paes-Machado & Levenstein, 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. (2000) considera que essa relação depende de características internas como necessidades, estado emocional e estilos de *coping*, uma vez que tais características singulares podem influenciar as impressões que um indivíduo tem dos outros. Todavia, o autor também reconhece a existência e a importância de elementos externos ao sujeito afirmando que, em alguns momentos, esses elementos externos podem assumir um papel importante na determinação do comportamento.

Exner Jr. e Sendín (1999) acrescentam ainda que o campo dos relacionamentos interpessoais é um dos elementos constituintes do comportamento e que, por isso, 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 processa a experiência pessoal, ou seja, como lida com seus sentimentos. Segundo este autor, uma boa adaptação psicológica envolve a capacidade do indivíduo em lidar com seus sentimentos de maneira eficiente, prazerosa e com moderação. 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, independentemente de seus atributos e realizações. Em conformidade com Exner Jr., (2000), uma distorção da autopercepção acontece quando as características percebidas acerca de si mesmo são mais fundamentadas na imaginação e na distorção da realidade, o que pode levar a conflitos internos e/ou externos. 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 assaltado no local de trabalho 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 do que seis meses após. 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.

Método

Amostra

A amostra, localizada por conveniência, foi composta por 21 funcionários de instituições bancárias, cujo local de trabalho eram agências localizadas na cidade de Porto Alegre e na região metropolitana. Foram convidados a participar da pesquisa aqueles funcionários indicados pelo Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região - SindBancários ou pelas próprias Instituições Financeiras, levando em conta, como critério de inclusão, a vivência de um ou mais assaltos relacionados ao local de trabalho sendo que ao menos, um desses tenha sido relatado como sendo o pior evento vivenciado ao longo da vida. Como critério de exclusão foi adotado a presença de Transtornos Psicóticos. Do total de 29 sujeitos contatados, três foram excluídos das análises devido aos critérios de inclusão e exclusão e, quando necessário, foram encaminhados para atendimento psicológico e/ou psiquiátrico conforme convênio da instituição em que atuavam. Cinco participantes desistiram de tomar parte na pesquisa.

Instrumentos

Tendo como finalidade a obtenção de dados sobre os participantes do estudo, foi utilizada uma Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos, elaborada para uso específico

desta pesquisa (ver Anexo C). Esta ficha contém itens para registrar informações sobre sexo, idade, escolaridade, entre outros dados que caracterizam a amostra.

Para a avaliação de transtornos mentais foi empregada a *Mini International Neuropsychiatric Interview* - M.I.N.I. Plus na versão traduzida para o português por Amorim (2000). Este instrumento foi organizado por Sheehan *et al.* em 1998, e estudos têm mostrado a sua aplicabilidade clínica (Lecrubier *et al.*, 1997; Rosa, Slavutzky, Pechansky & Kessler, 2008). Trata-se de uma entrevista estruturada, destinada à avaliação dos transtornos mentais ao longo da vida, explorando sistematicamente os critérios de inclusão, exclusão e a cronologia (data do início e duração dos transtornos, número de episódios) de 23 categorias diagnósticas do DSM-IV. Além da opinião de peritos, a versão em português da M.I.N.I. Plus apresentou propriedades psicométricas aceitáveis em comparação a outras entrevistas estruturadas como a CIDI e a SCID-P, incluindo sensibilidade $\geq 0,64$ (exceto para o transtorno depressivo maior atual, cuja discordância maior foi em relação à avaliação da cronologia – data do episódio mais recente); especificidade $\geq 0,71$; valor preditivo negativo $\geq 0,84$; e valor preditivo positivo $\geq 0,60$ (Amorim, 2000).

Para o estudo das características de personalidade foi utilizado o Método de Rorschach, seguindo as referências do Sistema Compreensivo (Exner Jr., 1999; Exner Jr. & Sendín, 1999; Exner Jr., 2000; Weiner, 2000; Exner Jr., 2001) para classificação e interpretação das respostas. Este instrumento, validado para a realidade brasileira, tem se mostrado eficiente como instrumento na área de investigação da personalidade. Além disso, o Sistema Compreensivo tem dado grande confiabilidade ao Método, por sua objetividade e a precisão nos resultados (Nascimento, 2010). O Método de Rorschach é composto por dez cartões que servem de estímulos pouco organizados que levam o indivíduo a expressar conteúdos associativo-perceptivos. Trata-se de um procedimento padrão com critérios específicos para codificação de respostas, que tem sido utilizado na avaliação de processos associados ao trauma (Luxenberg & Levin, 2004).

O instrumento original foi desenvolvido, em 1921, pelo psiquiatra suíço Hermann Rorschach. A partir de 1925, outros psicólogos (Samuel Beck, Bruno Klopfer, Zygmunt Piotrowskim Marguerite Hertz e David Rapaport), de forma independente, começaram a produzir estudos guiados por diferentes pontos de vista em termos de teoria, com a finalidade de estruturar um sistema de categorização de respostas. A falta de um sistema único de pontuação e interpretação padronizado levou o Método de Rorschach a ser muito criticado. Porém, em 1974, John E. Exner Jr., buscou refinar e consolidar os aspectos que

eram mais confiáveis e fundamentados em pesquisas e achados clínicos dos sistemas existentes e, baseado em análises cuidadosas de mais de 4000 estudos, desenvolveu o Sistema Compreensivo. O resultado foi um método altamente sistematizado de administração, pontuação e interpretação, fundamentado em uma substancial base de dados de não-pacientes e de população clínica (Luxenberg & Levin, 2004; Meyer & Viglione, 2008; Nascimento, 2010).

No Sistema Compreensivo, a personalidade é avaliada por meio de cinco módulos (tríade cognitiva, afeto, autopercepção, relacionamento interpessoal e controle e tolerância ao estresse) e suas respectivas variáveis, entretanto, Exner Jr., (2003) enfatizou a noção de que, em pesquisa, deve-se selecionar um número restrito de aspectos para serem investigados. No presente estudo optou-se, portanto, 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), este é o índice que trata das habilidades interpessoais, do conforto nas relações sociais e das estratégias utilizadas para enfrentar estresses envolvendo, deste modo, variáveis incluídas nos módulos de Relacionamento Interpessoal, Afeto e Controle do Estresse. Assim, o CDI foi selecionado para este estudo por ser representativo das características mencionadas na literatura (Ladwig *et al.*, 2002; Tarquinio *et al.*, 2002; Luxenberg & Levin, 2004; Kaser-Boyd & Evans, 2008; Shercliffe & Colotla, 2009) 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 conseqüente sofrimento psicológico após vivência traumática. Além disso, 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, também foi incluído, nas análises, o número de respostas (R), o Lambda (L), o tipo de vivência (EB) e a autoestima ($3r+(2)/R$).

Resumidamente, considerando as definições de Exner, Jr. (2000), Weiner (2000) e Nascimento (2010), as variáveis selecionadas foram as seguintes:

- a) R : o número total de respostas que pode indicar, por exemplo, resistência ao teste, limitações intelectuais e componentes depressivos ou obsessivos;
- b) $Lambda$: indica o quanto o indivíduo tende a simplificar suas percepções ou o quanto as elabora e sofisticada;
- c) *Tipo de vivência (EB)*: aponta um estilo de tomada de decisão, chamado por Exner Jr. (2000) de *coping*, a partir do qual se pode verificar como o sujeito tende

a pensar e solucionar os seus problemas. Quando o número de respostas de movimento humano é menor que a soma ponderada das respostas de cor ($M < WSumC$), o sujeito é *extratensivo*, isto é, mais propenso a usar o afeto que o pensamento para tomar decisões e utiliza-se de ensaio e erro para resolução de problemas. Se a quantidade de respostas de movimento humano for maior que a soma ponderada das respostas de cor ($M > WSumC$), o indivíduo é *introversivo*, ou seja, tende a tomar decisões mais baseado em seus pensamentos do que sentimentos, preferindo a lógica. Quando $M = WSumC$, desde que nenhum dos lados seja zero e com uma diferença entre os dois lados menor que 1,5 pontos, o sujeito é *ambiguo*, isto é, o indivíduo oscila entre os estilos extratensivo e introversivo, sendo mais inconsistentes e imprevisíveis ao analisar uma situação e escolher a estratégia mais adequada para enfrentá-la.

- d) *Autoestima* ($3r+(2)/R$): índice composto por respostas que envolvem a percepção de pares e reflexos designa o quanto a pessoa está voltada mais para si ou para o ambiente. Baixos resultados indicam baixa autoestima, contudo, um escore elevado pode indicar apenas o quanto a pessoa presta atenção em si.
- e) *CDI*: este índice consiste em 11 variáveis, sendo seis relacionadas ao ‘relacionamento interpessoal’ (COP; AG; a:p; H; Isolate/R; Food), três que se relacionam ao ‘afeto’ (WSumC; Afr; SumT) e duas variáveis (EA; AdjD) vinculadas aos ‘recursos disponíveis para enfrentamento do estresse e controle’ (Exner Jr., 2001). Espera-se que este índice seja menor que três ($CDI < 3$), ou seja, que apresente uma combinação de no máximo três das variáveis abaixo listadas:

– *Relacionamento interpessoal*:

- i. *COP*: indica atitudes cooperativas nas relações interpessoais, apontando uma tendência a estabelecer vínculos positivos;
- ii. *AG*: assinala tendência a estabelecer atitudes hostis em relação aos demais;
- iii. *a:p*: a proporção de movimentos ativos e passivos indica se o sujeito tende a assumir papel mais passivo nas relações com outras pessoas ou não;
- iv. *H*: aponta como o sujeito percebe o outro e a si próprio;
- v. *Isolate/R*: quando elevado, indica que o sujeito tende a evitar contato e trocas com outras pessoas;

- vi. *Food*: respostas pouco frequentes que indicam se o sujeito apresenta condutas de dependência para com outras pessoas.
- *Afeto*:
 - i. *WSumC*: a soma ponderada das respostas cromáticas assinala o quanto o sujeito expressa suas emoções, isto é, se uma descarga emocional é controlada ou modulada;
 - ii. *Afr*: aponta o quanto o sujeito envolve-se em situações que tenham maior carga emocional;
 - iii. *SumT*: avalia uma possível dificuldade em situações de proximidade emocional.
 - *Controle do estresse*:
 - i. *EA*: índice que assinala os recursos que o sujeito tem disponíveis para administrar as situações de estresse. Espera-se que EA seja maior que os estímulos internos iniciados deliberadamente (*es*);
 - ii. *AdjD*: indica capacidade do sujeito para manter o controle e a direção de suas condutas, eliminando o fator de sobrecarga situacional.

Procedimentos para coleta dos dados

Após a aprovação do projeto maior de pesquisa, em que este estudo está inserido, pelo Comitê de Ética da PUCRS (ver Anexo A), e da aprovação deste estudo pela Comissão Científica da Faculdade de Psicologia – PUCRS (ver Anexo B), os sujeitos indicados, pelo SindBancários ou pelas Instituições Bancárias, foram convidados, por telefone ou pessoalmente, a participar da pesquisa. Aqueles que aceitaram participar, após explicações detalhadas sobre objetivos, procedimentos, riscos e benefícios da participação no estudo, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ver Anexo D).

A administração dos instrumentos para esta pesquisa ocorreu no decorrer de três encontros individuais, em local previamente agendado e de melhor conveniência do participante, ou seja, em consultório particular ou no SAPP – Serviço de Atendimento e Pesquisa em Psicologia da PUCRS. No primeiro encontro, foi preenchida a Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos. No segundo encontro, foi administrado o Método de Rorschach e no terceiro a M.I.N.I. Plus. No decorrer dos contatos com os participantes, o trabalho poderia ser interrompido a partir da observação de sintomas que denunciassessem

mobilização afetiva excessiva que pudesse comprometer o andamento das entrevistas e o bem-estar psicológico do participante. Neste caso, foi dada orientação e encaminhamento para avaliação ou acompanhamento especializado em serviço conveniado.

Procedimentos para análise dos dados

Todas as informações coletadas, a partir dos instrumentos, foram organizadas em banco de dados e analisadas a partir de técnicas de estatística descritiva. Para tanto, foi utilizado o programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences SPSS*, versão 17.0.

Os protocolos do Método de Rorschach foram codificados pela pesquisadora deste trabalho e, após esta etapa, os primeiros 15 protocolos (70%) foram enviados para análise de um juiz cegado para a condição e experiente no Método de Rorschach pelo Sistema Compreensivo. De posse das duas codificações (pesquisadora e juiz), foi calculado o índice de concordância entre avaliadores independentes, utilizando o teste estatístico *Kappa*. Trata-se de uma medida que varia de *zero* a *um*, que testa o grau de concordância além do que seria esperado tão somente pelo acaso.

Segundo Exner e Sendín (1997), se a concordância entre o psicólogo que aplica o instrumento e o juiz for boa em pelo menos 20% dos casos da amostra, é possível que o pesquisador faça a codificação dos demais sem a necessidade da avaliação de todos os protocolos por juízes. As discordâncias entre juízes dos 15 primeiros casos foram tratadas por meio de uma discussão entre ambos para se decidir pela melhor codificação, com base nas diretrizes de codificação do *Rorschach Coding Solutions* (Viglione, 2004). O resultado final de todos os protocolos foi lançado 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 da amostra brasileira de Nascimento (2007/2010).

Resultados

Participaram deste estudo 21 funcionários de instituições bancárias, sendo oito mulheres (38,1 %) e 13 homens (61,9%) de instituições bancárias públicas (66,7%) ou privadas (33,3%), com tempo médio de trabalho na mesma instituição de 21,25 anos (DP=10,88). A idade dos participantes situou-se entre 27 e 56 anos (M=44,71; DP=9,73; Mediana=50). A maioria dos sujeitos entrevistados (57,14%) nasceu no interior do estado do Rio Grande do Sul, enquanto 33,3% nasceram em Porto Alegre e 9,5%, na região

metropolitana. Os dados sociodemográficos desses funcionários quanto à escolaridade são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2. Distribuição em termos de frequência e porcentagem dos sujeitos da amostra quanto à escolaridade (n=21).

Característica	f	%
Escolaridade (Anos de Estudo)		
Ensino Médio Completo (≤ 11 anos de estudo)	1	4,76
Superior Incompleto (de 12 a 14 anos de estudo)	12	57,14
Superior Completo (de 15 a 17 anos de estudo)	5	23,81
Pós-Graduação (≥ 18 anos de estudo)	3	14,29
Total	21	100

Quanto ao estado civil e com quem os sujeitos entrevistados residem, é possível verificar na Tabela 3 que a maioria dos participantes é casado (76,2%), e que parte deles (47,6%) reside com a família completa (cônjuge e filhos).

Tabela 3. Distribuição em termos de frequência e porcentagem dos sujeitos da amostra quanto ao estado civil e com quem reside (n=21).

Característica	f	%	Característica	f	%
Estado Civil			Reside com		
Casado/União Estável	16	76,19	Sozinho	4	19,05
Solteiro	4	19,05	Cônjuge	4	19,05
Viúvo	1	4,76	Filho(s)	3	14,29
			Cônjuge e filho(s)	10	47,62
Total	21	100	Total	20	100

No que diz respeito ao nível socioeconômico, neste estudo, utilizou-se a renda familiar (M=R\$6.219,05; DP=R\$4.061) e o Critério de Classificação Econômica Brasil (CCEB) para análise dos resultados. O critério CCEB é divulgado pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP, disponível em <http://www.abep.org>), o qual, a partir de uma metodologia criada pelo IBOPE, tem a finalidade de complementar o censo populacional mapeando características sociais, demográficas e econômicas da população. Neste sistema de classificação a atribuição de valor às variáveis usadas resulta em uma escala de zero a 46 pontos em que é considerada a posse de bens como televisão em cores, rádio, banheiro, carro, dentre outros, e são distribuídos pontos de acordo com o grau de

instrução do chefe da família. Assim, chega-se a uma soma que representa a classe econômica a qual pertence o indivíduo. A distribuição dos entrevistados, neste estudo, à classe econômica, considerando-se o CCEB, pode ser observado na Tabela 4. Já a distribuição dos participantes quanto a renda familiar, pode ser observada na Tabela 5.

Tabela 4. Distribuição em termos de frequência e porcentagem dos sujeitos da amostra quanto à classificação econômica (n=21).

Característica	<i>f</i>	%
Classificação Econômica		
Classe A	12	57,14
Classe B	8	38,10
Classe C	1	4,76
Total	21	100

Tabela 5. Distribuição em termos de frequência e porcentagem dos sujeitos da amostra quanto à renda (n=21).

Característica	<i>f</i>	%
Renda Familiar R\$		
Até 5.000	6	28,57
De 5.001 a 10.000	13	61,90
Acima de 10.000	2	9,52
Total	21	100

Os sujeitos participantes, além de terem vivenciado ao menos uma situação de assalto no local de trabalho, experimentaram ao longo da vida, outros eventos traumáticos como, por exemplo, assalto fora do local de trabalho e envolvimento em acidente automobilístico. Considerando a definição proposta pelo DSM-IV-TR (APA, 2002) para eventos traumáticos, é possível observar, na amostra pesquisada, que a maioria dos sujeitos (47,62%) vivenciou de uma a cinco situações traumáticas ao longo da vida. Outros (42,86%) experienciaram de seis a 10 e uma parte dos indivíduos estudados (9,52%) vivenciou mais de 10 acontecimentos traumáticos ao longo da vida, mas todos os sujeitos analisados, neste estudo, relataram que um dos assaltos no local de trabalho foi o evento mais traumático.

Especificamente sobre o evento assalto no local de trabalho houve, nesta amostra, 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 e o restante (23,81%) vivenciou

de sete a 16 assaltos no local de trabalho. O tempo médio decorrido entre o último assalto e a avaliação para a presente pesquisa foi de seis anos e sete meses. A característica do assalto narrado pelos entrevistados como sendo o evento mais traumático ao longo da vida variou conforme mostra a Tabela 6 a seguir.

Tabela 6. Distribuição em termos de frequência e porcentagem quanto à característica do assalto, considerado mais traumático, vivenciado no local de trabalho (n=21).

Característica	f	%
Assalto com sequestro	6	28,57
Assalto com tortura emocional	5	23,81
Assalto com agressão física e tortura emocional	5	23,81
Assalto com crime violento	3	14,29
Assalto com agressão física	2	9,52
Total	21	100

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.

Quanto ao diagnóstico dos participantes, avaliado pela M.I.N.I. Plus, foi possível verificar que quatro sujeitos (19%) não apresentaram diagnósticos e que outros quatro participantes (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 apontados pelo instrumento, nesta amostra, os mais frequentes foram aqueles relacionados ao espectro da ansiedade (41,18%) e do humor (17,65%).

O transtorno mental mais presente, na amostra, foi o Transtorno Depressivo Maior com 14 casos (66,67%), seguido pelo Transtorno de Estresse Pós-Traumático com quatro casos (19,05%). No grupo em estudo, foram identificados seis (28,57%) sujeitos com risco de suicídio. Os 17 entrevistados, que apresentaram diagnóstico na avaliação realizada por meio da M.I.N.I. Plus, evidenciaram a composição apresentada na Tabela 7.

Tabela 7. Características clínicas apontadas pela M.I.N.I. Plus (n=17).

Sujeito	Diagnóstico(s)
1	Transtorno Depressivo Maior.
2	Transtorno Depressivo Maior, Episódio Maníaco Passado, Transtorno de Pânico com Agorafobia.
3	Transtorno Depressivo Maior, Episódio Maníaco Passado, Fobia Específica, Risco de Suicídio Baixo.
4	Transtorno Depressivo Maior, Dependência de Álcool, Risco de Suicídio Alto.
5	Transtorno Depressivo Maior, Agorafobia.
6	Transtorno Depressivo Maior, Transtorno de Ansiedade Generalizada, Dependência de Substância (Opióides), Transtorno de Somatização.
7	Transtorno de Estresse Agudo.
8	Transtorno Depressivo Maior, Fobia Social, Transtorno Conversivo.
9	Transtorno Depressivo Maior, Transtorno de Estresse Pós-Traumático.
10	Transtorno Depressivo Maior, Transtorno de Estresse Pós-Traumático, Risco de Suicídio Alto.
13	Transtorno Bipolar I, Transtorno de Estresse Pós-Traumático, Dependência de Álcool, Risco de Suicídio Baixo.
14	Transtorno Depressivo Maior, Fobia Social, Transtorno de Ansiedade Generalizada.
15	Agorafobia.
16	Transtorno Depressivo Maior, Abuso de Álcool, Agorafobia.
17	Transtorno Depressivo Maior, Transtorno de Ansiedade Generalizada, Risco de Suicídio Alto.
18	Transtorno Depressivo Maior, Transtorno de Estresse Pós-Traumático, Risco de Suicídio Baixo.
20	Transtorno Depressivo Maior.
17	Total

No que concerne ao Método de Rorschach, os valores *Kappa* ($p < 0,001$) obtidos para as sequências de códigos envolvidas no presente estudo foi 0,86 para Determinantes, 0,90 para Conteúdo e 0,94 para Códigos Especiais, que segundo parâmetros sugeridos por Landis e Koch (1977), podem ser considerados excelentes. A Tabela 8 evidencia todos os valores de *Kappa* para todas as sequências de códigos do Método de Rorschach.

Tabela 8. Coeficientes *Kappa* das categorias gerais do Método de Rorschach.

Categoria	PC	KAPPA	EP KAPPA
Localização	97,20	0,94	0,016
Qualidade Evolutiva	96,20	0,90	0,027
Determinantes	89,52	0,86	0,022
Qualidade Formal	90,80	0,84	0,027
Pares	98,10	0,95	0,017
Conteúdo	91,75	0,90	0,018
Populares	97,10	0,94	0,022
Qualidade Organizacional	96,40	0,94	0,016
Códigos Especiais	96,51	0,94	0,027

Ainda com relação ao Método de Rorschach, também foram analisadas as variáveis confundidoras que conforme Ritzler e Exner Jr. (1995), podem interferir nos valores de alguns índices. Essas variáveis são o número de respostas (*R*), o Lambda (*L*) e o tipo de vivência (*EB*). A Tabela 9 evidencia os valores quanto ao número de respostas e Lambda. Já os resultados de *EB*, por serem valores que não aparecem de maneira direta como variável nas tabelas descritivas do estudo normativo, uma vez que é composto pela comparação entre o número de respostas de movimento (*M*) e de cor (*WSumC*), são evidenciados na Tabela 10.

Tabela 9. Estatística descritiva das variáveis *R* e *Lambda* do Método de Rorschach (n=21).

Variáveis	Média	DP	Mínimo	Máximo	Mediana	Moda
Bancários (n=21)						
R	22,67	5,57	15,00	40,00	22,00	24,00
Lambda	1,11	0,65	0,36	2,50	0,83	0,71
Índices Br (n=409)*						
R	19,64	5,82	14,00	50,00	18,00	14,00
Lambda	0,98	1,11	0,00	8,00	0,67	0,67

* Índices extraídos de Nascimento (2007/2010)

Tabela 10. Comparação da variável *EB* do presente estudo e no estudo normativo de Nascimento (2007/2010).

Variável	Bancários (n=21)		Índices Brasileiros (N=409)	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
<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

Já o Índice de Déficit Relacional (CDI), também auferido pelo Método de Rorschach, como indicador de boa disponibilidade para enfrentar as demandas do ambiente, permitiu observar que a maioria (52,4%) dos sujeitos avaliados, neste estudo, apresentou dificuldade para lidar com o estresse gerado pela vivência de um evento traumático (CDI>3). No estudo normativo brasileiro realizado por Nascimento (2006/2010), o CDI também foi maior que três para 55,26% dos indivíduos. A Tabela a seguir, apresenta a distribuição dos resultados para o CDI.

Tabela 11. Distribuição dos resultados de CDI.

Variável	Bancários (n=21)		Índices Brasileiros* (N=409)	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
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 na Tabela 12, a seguir. 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.

Tabela 12. Estatística descritiva das variáveis que compõem o CDI.

Variáveis	Média	DP	Mínimo	Máximo	Mediana	Moda
Bancários (n=21)						
<i>Relacionamento Interpessoal</i>						
COP	0,95	0,84	0,00	3,00	1,00	1,00
AG	0,29	0,45	0,00	1,00	0,00	0,00
a (active)	3,43	2,15	0,00	9,00	3,00	3,00
p (passive)	3,90	2,09	0,00	8,00	4,00	2,00
H	2,48	1,59	0,00	6,00	2,00	2,00
Isolate/R	0,13	0,09	0,00	0,29	0,10	---
Fd	0,38	0,72	0,00	2,00	0,00	0,00
<i>Afeto</i>						
WSumC	1,55	1,90	0,00	6,50	1,00	0,00
Afr	0,47	0,16	0,22	0,74	0,50	0,50
Sum T	0,38	0,58	0,00	2,00	0,00	0,00
<i>Controle do Estresse</i>						
EA	4,45	3,00	1,00	13,50	3,00	---
Adj D Score	-0,71	1,12	-3,00	2,00	0,00	0,00
Índices Br (n=409)*						
<i>Relacionamento Interpessoal</i>						
COP	0,68	0,91	0,00	4,00	0,00	0,00
AG	0,29	0,63	0,00	4,00	0,00	0,00
a (active)	3,79	2,68	0,00	18,00	3,00	3,00
p (passive)	3,86	2,56	0,00	16,00	3,00	3,00
H	1,92	1,59	0,00	9,00	2,00	1,00
Isolate/R	0,22	0,16	0,00	0,86	0,20	0,00
Fd	0,30	0,59	0,00	4,00	0,00	0,00
<i>Afeto</i>						
WSumC	2,19	1,81	0,00	11,50	2,00	0,00
Afr	0,55	0,23	0,20	1,75	0,50	0,50
Sum T	0,41	0,76	0,00	4,00	0,00	0,00
<i>Controle do Estresse</i>						
EA	4,93	3,17	0,00	23,50	4,50	4,00
Adj D Score	-0,53	1,15	-6,00	6,00	0,00	0,00

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

Além das variáveis que compõem o CDI, no estudo que se apresenta, 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), Exner Jr. e Sendín (1999) e Exner Jr. (2000), permite fazer inferência quanto a autoestima estão indicados na Tabela 13.

Tabela 13. Estatística descritiva da variável $(3r+(2)/R)$ do Método de Rorschach.

Variáveis	Média	DP	Mínimo	Máximo	Mediana	Moda
Bancários (n=21)						
$3r+(2)/R$	0,43	0,20	0,10	0,95	0,45	---
Índices Br (n=409)*						
$3r+(2)/R$	0,37	0,17	0,00	1,31	0,37	0,50

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

Discussão

Diante dos dados levantados, é possível verificar que, nesta amostra, a maioria dos participantes são homens (61,90%), nasceram no interior do estado do Rio Grande do Sul (57,14%) e trabalham em instituições públicas (66,67%) em média há 21,25 anos. Grande parte da amostra (76,19%) é casada, porém apenas alguns (47,62%) residem com o cônjuge e os filhos. Observa-se, ademais, que maioria (57,14%) possui ensino superior incompleto e pertence, de acordo com os padrões estabelecidos pelo Critério de Classificação Econômica Brasil, à classe social A. Grande parte da amostra (61,90%) possui uma renda familiar que varia entre R\$ 5.001 e R\$ 10.000.

Quanto às características do assalto, a maioria (76,19%) dos sujeitos avaliados vivenciou de um a cinco assaltos no local de trabalho e o tempo médio decorrido entre o evento e a avaliação para esta pesquisa foi de seis anos e sete meses. O tipo de assalto visto como o mais traumático, 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.

No que diz respeito ao tratamento na área de saúde mental, 38,10% dos entrevistados encontravam-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 M.I.N.I. Plus, sendo que, 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; Bobic *et al.*, 2007; Alves & Paula, 2009; Rost, Hofmann & Wheeler, 2009; Fichera, Sartori

& Costa, 2009; Quarantini *et al.*, 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 na amostra investigada, quanto ao número de respostas (R), observa-se que este resultado foi maior nos bancários ($R_{\text{bancários}}=22,67$ e $R_{\text{norma}}=19,64$). De acordo com o estudo normativo (Nascimento, 2010), pode-se considerar um número médio de respostas quando um protocolo apresentar um valor entre 16 e 22. O elevado número de respostas na amostra investigada pode ser decorrente da maior escolaridade deste grupo, visto que a maioria (95,24%) tem mais de 12 anos de escolaridade, enquanto nem a metade (46,2%) dos avaliados no estudo normativo apresentou o mesmo tempo de estudo. De acordo com Nascimento (2010), indivíduos com maior escolaridade e nível socioeconômico, tendem a dar mais respostas. 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 ($L_{\text{bancários}}=1,11$ e $L_{\text{norma}}=0,98$), indicando que talvez este grupo tenha uma tendência maior que a população do estudo normativo 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 $\text{Lambda} > 0,99$ 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.

O tipo de vivência (EB), apesar de, assim como o número de respostas (R) e o Lambda (L), ser também uma variável confundidora, uma vez que pode influenciar a interpretação de outras variáveis, 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), os autores advertem que 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 (EB) que pode gerar patologia em uma pessoa, pode funcionar de maneira adaptativa em outra.

Assim posto, quanto ao tipo de vivência (EB), observa-se que 10 dos entrevistados (47,62%) 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 dois sujeitos avaliados (9,52%) apresentaram estilo extratensivo, isto é, são pessoas que 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 & Del Porto (2009), o sujeito ambigüal pode ser considerado lábil, incoerente e imprevisível. Cabe assinalar que nenhum dos sujeitos entrevistados, neste estudo, apresentou o estilo coartado (0M:0WSumC), resultando, portanto, que esses indivíduos não parecem ser propensos a impulsividade.

Numa situação de estresse, como é o caso do assalto no local de trabalho, os resultados permitem ponderar que o estilo de enfrentamento (EB) ambigüal de 42,86% dos entrevistados pode estar prejudicando a aquisição ou a recuperação do bem-estar. Mesmo após tanto tempo depois do assalto (Média=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 M.I.N.I. Plus.

Ainda no que concernem os resultados do Método de Rorschach, de maneira geral, as variáveis que compõem o índice de déficit relacional (CDI) dos sujeitos avaliados neste estudo foram compatíveis com os resultados do estudo normativo (Nascimento, 2007/2010). As maiores diferenças, conforme apontado na Tabela 12, parecem estar no número de respostas de conteúdo humano inteiro (H bancários=2,48 e H norma=1,92) e no somatório ponderado das respostas de cor cromática (WSumC bancários=1,55 e WSumC

norma=2,19). Tais resultados sugerem que talvez a maior dificuldade dos entrevistados, no que concerne o CDI, esteja associada com ao Relacionamento Interpessoal e ao Afeto.

Considerando o CDI como resultado único, isto é, não levando em conta uma análise individualizada de cada uma das 11 variáveis que o compõe, nota-se que 11 sujeitos preencheram critérios para positivar este índice ($CDI > 3$), indicando que a amostra investigada 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 M.I.N.I. Plus, contudo, sabe-se que o CDI é composto por 11 variáveis dentre as quais é necessário um mínimo de quatro condições que podem combinar de maneira diferente entre si. O Quadro 1 ilustra os critérios que devem ser observados para afirmar se um CDI é positivo ou não.

Quadro 1. Variáveis incluídas no índice CDI, conforme apresentadas na folha das constelações do Sistema Compreensivo.

CDI – Índice de Déficit Relacional	
Positivo se 4 ou mais condições abaixo estiverem presentes*	
<input type="checkbox"/>	(EA < 6) ou (AdjD < 0)
<input type="checkbox"/>	(COP < 2) e (AG < 2)
<input type="checkbox"/>	(WSumC < 2.5) ou (Afr < 0.46)
<input type="checkbox"/>	(Passivo > Ativo + 1) ou (Puro H < 2)
<input type="checkbox"/>	(SumT > 1) ou (Isolate/R > 0.24) ou (Fd > 0)

* Exner Jr. (1999, 2001)

No que diz respeito às variáveis referentes ao Relacionamento Interpessoal do índice 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), quando $COP > AG$ tem-se 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) do 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 ($3r+(2)/R = 0,43$) dos participantes 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.

Sendo o conteúdo humano inteiro uma variável referente ao Relacionamento Interpessoal analisada para pontuar o CDI, cabe mencionar que este índice foi maior nos bancários estudados ($H_{\text{bancários}}=2,48$ e $H_{\text{norma}}=1,92$). 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 ($H \uparrow$) nessa amostra está de acordo com o esperado.

Embora os valores das variáveis de Relacionamento Interpessoal, que compõem o índice 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 ($Isolate/R=0,13$) estar próximo do resultado do estudo normativo ($Isolate/R=0,22$), a frequência de respostas com conteúdo de cooperação ($COP=0,95$) encontra-se maior que a média do estudo normativo. 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 ($Fd=0,38$), não propiciando inferir se estes sujeitos adotam condutas de dependência ou não.

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

estão abertos a manter uma interação positiva ($COP\uparrow$, $H\uparrow$) com outras pessoas, mas talvez falte-lhes iniciativa ($a < p$) ou necessidade ($SumT\downarrow$) para iniciar uma aproximação. Parece que esses indivíduos não tendem a se isolar ($Isolate/R\downarrow$) ou a ter atitudes de dependência ($Fd\downarrow$), mas parecem esperar que os outros façam algo para se aproximar ($a < p$). Convém acrescentar que é possível que isso se deva também à presença da depressão apontada por meio da M.I.N.I. 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 ($WSumC$; Afr ; $SumT$) do Afeto analisadas para pontuação do CDI, observa-se que a baixa frequência de respostas de textura ($T < 1$) nos bancários mostra uma ausência da necessidade de proximidade e contato. Também é possível verificar, por meio do quociente afetivo (Afr), que os sujeitos avaliados 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 (Afr bancários=0,47 e Afr norma=0,55). Segundo Exner Jr. e Sendín (1999) esta variável está relacionada ao tipo de vivência (EB), sendo menor nos indivíduos introversivos. Como a maioria dos sujeitos da amostra, que compõe este trabalho, apresenta estilo introversivo (47,62%), já era esperado que o resultado fosse menor do que na amostra do estudo normativo.

Já a variável do Afeto, que corresponde a soma ponderada das respostas de cor ($WSumC$) e que também pontua para o índice CDI, apresentou, nos bancários analisados, um valor menor que 2,5 ($WSumC$ bancários=1,55 e $WSumC$ norma=2,19). Em Weiner (2000), tal resultado assinala a 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, no que concerne às variáveis do Afeto, que compõem o CDI, analisadas nos funcionários assaltados, observa-se que a composição de $Afr\downarrow$, $SumT\downarrow$ e $WSumC\downarrow$ sugere que os bancários avaliados têm 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 para os dois grupos (bancários e norma), 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 positivo ($CDI > 3$) e AdjD com valor negativo ($AdjD = -0,71$) indicam que os entrevistados estão sobrecarregados e conseqüentemente, com a capacidade de controle e habilidade para lidar com estresse prejudicada. Essa combinação de resultados denota que algumas decisões e comportamentos não serão bem pensados ou colocados em prática, estando mais suscetível 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 $AdjD < 0$ 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 *et al.* (2009), são evidenciadas pelo índice de déficit relacional positivo ($CDI > 3$).

Ainda com relação ao Controle do Estresse, o valor do índice de experiência afetiva ($EA = 4,45$) encontrado está associado ao desenvolvimento da maturidade psíquica que é, em parte, definido pela aquisição gradual de repertório de capacidades adaptativas. Ligeiramente abaixo da média dos participantes do estudo normativo (EA bancários = 4,45 e EA norma = 4,93), o resultado encontrado sugere dificuldade, por parte da amostra avaliada neste estudo, 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 (CDI). Assim, como o índice CDI é positivo ($CDI > 3$) 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.

De maneira geral, as variáveis que compõem o índice CDI, que correspondem ao Controle do Estresse, indicam os bancários avaliados neste estudo encontravam-se, no momento da avaliação, sobrecarregados psiquicamente e com dificuldade crônica para lidar com o estresse ($CDI > 3$; $AdjD < 0$). Parece faltar-lhes maturidade psíquica para lidar com situações estressoras ($EA \downarrow$). Apesar dessas características gerais quanto ao manejo do estresse, é importante lembrar que os resultados da amostra investigada, no que diz respeito às variáveis que compõem o CDI, não estão distantes dos valores encontrados no estudo normativo, sugerindo, portanto, que esses indivíduos funcionam como a maioria da população, desconsiderando as variáveis sociodemográficas.

Para completar, quanto à autoestima, alguns autores (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Tarquinio *et al.*, 2002) asseveram que esta é uma característica do sujeito que quando tem a autoestima elevada antes do assalto, ela 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, de que a autoestima pode estar comprometida em função do assalto, os funcionários entrevistados, neste estudo, apresentaram no Método de Rorschach, um valor médio para o índice de egocentrismo de 0,43. 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 ($3r+(2)/R$) 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. & Sendín, 1999; Exner Jr., 2000; Weiner, 2000). Indivíduos com CDI positivo ($CDI > 3$), 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).

Na amostra investigada, apesar do CDI positivo em 52% dos sujeitos, o índice de egocentrismo ($3r+(2)/R=0,43$) ficou dentro da faixa esperada (0,26 e 0,48) em termos de interesse voltado para si, não indicando, portanto, uma autoestima elevada e nem tampouco baixa. Entretanto, o resultado de 0,43 dos bancários, sendo um pouco mais elevado que a

média de 0,37 da população do estudo normativo, possibilita inferir que os bancários avaliados estão mais voltados para si do que aqueles do estudo normativo.

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 da maioria (66,67%) dos participantes que, segundo Alloy *et al.*, 1999 e 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 sendo, 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 ambíguos. 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. Vale agregar que 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 (Alloy *et al.*, 1999; 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 nesta seção, é possível notar que a amostra investigada não apresenta resultados que permitam inferir que essas pessoas estejam com baixa autoestima ($3r+(2)/R\uparrow$) ou tenham tendência ao isolamento (Isolate/ $R\downarrow$). Os resultados não indicam atitudes de dependência ($Fd\downarrow$), mas sugerem tendência a esperar que os outros façam algo para se aproximar ($a<p$). Quando as pessoas (familiares, amigos, colegas de trabalho) se aproximam para oferecer-lhes ajuda, parecem propensos a manter uma interação positiva ($COP\uparrow$, $H\uparrow$). A composição de $Afr\downarrow$, $SumT\downarrow$ e $WSumC\downarrow$ sugere que

os bancários avaliados têm pouco interesse em processar estímulos afetivos e isso, é provável, justifique a baixa necessidade para iniciar uma aproximação (SumT↓).

Além disso, considerando a sobrecarga psíquica aliada com uma dificuldade crônica para lidar com o estresse (CDI>3; AdjD<0), parece faltar-lhes maturidade psíquica para ajustar-se com situações estressoras que se apresentam (EA↓). Considerando ainda que a maioria dos entrevistados (42,86%) evidenciou um estilo ambigüal, a dificuldade de manejo do estresse parece mais complicada, pois esses sujeitos tendem a oscilar entre um estilo que usa mais o afeto (EB extratensivo) ou mais a ideação (EB introversivo). 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 ambigüais 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.

Considerações Finais

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, 2006/2007/2010).

Quanto à baixa autoestima, apontada pela literatura (Kamphuis & Emmelkamp, 1998; Tarquinio *et al.*, 2002) como dado esperado após a vivência de um assalto em função do local de trabalho, os resultados obtidos permitem enunciar que a amostra participante desta pesquisa não apresentou baixa autoestima. É possível que os valores encontrados para o índice de egocentrismo, que no Método de Rorschach permitem fazer alguma

inferência em relação à autoestima, 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 M.I.N.I. Plus.

Alguns autores (Luxenberg & Levin, 2004; Kaser-Boyd & Evans, 2008) pontuam que, dependendo da natureza e da severidade do evento traumático e do funcionamento pré-mórbido da personalidade, as respostas de cada indivíduo podem assumir uma variedade de configurações. Certamente, os diagnósticos evidenciados por meio da M.I.N.I. 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

- ABEP (Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa). (2008). *Classificação Econômica Brasil*. Disponível em: <http://www.abep.org/novo/Content.aspx?ContentID=301>. Acesso em: 02 dez. 2010.
- Alloy, L., Abramson, L., Whitehouse, W., Hogan, M., Tashman, N., Steinberg, D., et al. (1999). Depressogenic cognitive styles: predictive validity, information processing and personality characteristics and developmental origins. *Behavior Research and Therapy*, 37, 503-531.
- 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 (1), 35-46.
- American Psychiatric Association. (2002). *Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais – DSM-IV-TR*. Porto Alegre: Artmed.

- Amorim, P. (2000). Mini International Neuropsychiatric Interview (MINI): validação de entrevista breve para diagnóstico de transtornos mentais. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 22 (3), 106-115.
- Bobic, J., Pavicevic, L. & Gomzi, M. (2007). Post traumatic stress disorder in armed robbery victims and ex-prisoners of war. *Studia Psychologica*, 49 (2), 135-144.
- Dearing, K. F. & Gotlib, I. H. (2009). Interpretation of ambiguous information in girls at risk for depression. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 37 (1), 79-91.
- Elklit, A. (2002). Acute stress disorder in victims of robbery and victims of assault. *Journal of Interpersonal Violence*, 17 (8), 872-887.
- 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. (1999). *Manual de classificação do Rorschach para o Sistema Compreensivo*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Exner Jr., J. E. (2003). *The Rorschach: A Comprehensive System - Basic foundations and principles of interpretation* (Vol. 1). New Jersey: John Wiley and Sons.
- Exner Jr., J. E. & Sendín, C. (1997). Some Issues in Rorschach Research. *European Journal of Psychological Assessment*, 13 (3), 155-163.
- 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 (2), 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.
- Kamphuis, J. H. & Emmelkamp, P. M. (1998). Crime-related trauma: psychological distress in victims of bankrobbery. *Journal of Anxiety Disorders*, 12 (3), 199-208.
- Kaser-Boyd, N. & Evans, F. (2008). Rorschach assessment of psychological trauma. In C. Gacono, & F. Evans, *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.
- Ladwig, K. H., Marten-Mittag, B., Danmann, G., Erazo, N., Reicherzer, M., Baedeker, U., et al. (2002). Predictors of persistent affective disability in bank employees exposed to violent bank robberies. *Zeitschrift für Medizinische Psychologie*, 11 (3), 105-111.
- Landis, J. & Koch, G. (1977). The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*, 33, 159-174.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lecrubier, Y., Sheehan, D., Weiller, E., Amorim, P., Bonora, I., Sheehan, K., et al. (1997). The Mini International Neuropsychiatric Interview (MINI). A short diagnostic structured interview: reliability and validity according to the CIDI. *European Psychiatry*, 12 (5), 224-231.
- Luxenberg, T. & Levin, P. (2004). The role of the Rorschach in the assessment and treatment of trauma. In J. Wilson, & T. Keane, *Assessing psychological trauma and PTSD*. (pp. 190-225). New York: Guilford.
- Meyer, G. & Viglione, D. (2008). An Introduction to Rorschach Assessment. In R. Archer, & S. Smith, *A guide to personality assessment: evaluation, application and integration*. (pp. 281-336). New York: Routledge.
- 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 (2), 73-83.
- Nascimento, R. S. G. F. (2006). Estudo normativo do Sistema Compreensivo do Rorschach para São Paulo. *Avaliação Psicológica*, 5 (1), 87-97.
- Nascimento, R. S. G. F. (2007). Rorschach Comprehensive System data for a sample of 409 adult nonpatients from Brazil. *Journal of Personality Assessment*, 89 (1), 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 (5), 1215-1227.

- 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), 1-25.
- Quarantini, L., Netto, L., Nascimento, M., Almeida, A., Sampaio, A., Scippa, A., et al. (2009). Transtornos de humor e de ansiedade comórbidos em vítimas de violência com Transtorno de Estresse Pós-traumático. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 13 (2), 66-76.
- 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 (4), 415-419.
- Ritzler, B. & Exner Jr., J. E. (1995). *Special issues in subjects selection and design*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Rosa, M., Slavutzky, S., Pechansky, F. & Kessler, F. (2008). Processo de desenvolvimento de um questionário para avaliação de abuso e dependência de açúcar. *Cadernos de Saúde Pública*, 24 (8), 1869-1876.
- Rost, C., Hofmann, A. & Wheeler, K. (2009). EMDR Treatment of Workplace Trauma. *Journal of EMDR Practice and Research*, 3 (2), 80-90.
- Sadock, B. & Sadock, V. (2007). *Compêndio de psiquiatria*. Porto Alegre: Artmed.
- Sheehan, D., Lecrubier, Y., Sheehan, K., Amorim, P., Janavs, J., Weiller, E., et al. (1998). The Mini-International Neuropsychiatric Interview (M.I.N.I.): the development and validation of a structured diagnostic psychiatric interview for DSM-IV and ICD-10. *Journal of Clinical Psychiatry*, 59 (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 (2), 349-360.
- Silva Neto, A. (2004). Usando corretamente o Sistema Compreensivo do Rorschach em indivíduos brasileiros. In . C. Vaz, & R. Graeff, *III Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Rorschach e métodos projetivos, trabalhos completos: Técnicas Projetivas, produtividade em pesquisa* (pp. 43-47). Porto Alegre: SBRo.
- Tarquinio, C., Tarquinio, P. & Costantini, M. L. (2002). Identity alteration and psychotraumatic impact of violence situations in a professional context. *European Review os Applied Psychology*, 52 (2), 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 (1), 93-99.
- Yehuda, R. (2004). Risk and resilience in posttraumatic stress disorder. *Journal of Clinical Psychiatry*, 65 (1), 29-36.

CONSIDERAÇÕES FINAIS DA DISSERTAÇÃO

Apesar de o assalto ser um evento ordinário e antigo, este tema ainda é preocupação para a Organização Mundial da Saúde - WHO (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi, & Lozano, 2002) e para o Ministério da Saúde (Brasil, 2001), evidenciando a pertinência e a importância do tema abordado nesta Dissertação. Estudar os efeitos psíquicos do assalto no local de trabalho, como um evento traumático de violência interpessoal comunitária, ajuda a compreender o sofrimento psicológico que parece afetar o funcionamento social e ocupacional das vítimas.

Os trabalhadores de instituições financeiras, por trabalharem em locais com ampla circulação de pessoas e com grandes quantias em dinheiro, são vítimas potenciais de assalto e tornam-se vulneráveis ao sofrimento psíquico inerente a essa vivência. A avaliação do estilo de enfrentamento do estresse e de características da personalidade viabilizou verificar alguns pontos importantes, no que diz respeito a este contexto específico.

O estudo da personalidade, considerado como o modo como a pessoa pensa, age e sente e o estudo do *coping*, entendido como o manejo do estresse que é gerado por uma vivência traumática, permitiram compreender que esses dois conceitos andam muito próximos. A teoria de Lazarus e Folkman (1984) afiança que os eventos serão considerados traumáticos dependendo de fatores pessoais como o nível intelectual, a motivação e as características de personalidade. Segundo esses autores, se a pessoa tem autoestima elevada, tende a acreditar que terá recursos suficientes e adequados para lidar com as demandas do ambiente.

Assim, as fases de avaliação, planejamento, análise e antecipação dos resultados do *coping*, que pode influenciar a experiência emocional ou serem influenciadas por ela, parecem depender de como o sujeito se vê e como vê o mundo. Neste estudo, tais questões foram avaliadas a partir do Relacionamento Interpessoal, da Autoestima, do Afeto e do Controle do Estresse, conforme o Sistema Compreensivo do Método de Rorschach. Isto possibilitou responder ao objetivo desta Dissertação que era identificar quais as formas habituais que os funcionários assaltados no local onde exercem suas atividades laborais usam para enfrentar essa situação adversa e que aspectos da personalidade poderiam estar envolvidos neste processo.

Seja enfrentando o problema mais especificamente através do uso do pensamento ou da emoção, parece não haver uma maneira mais adequada para reduzir a sobrecarga

psíquica e, principalmente, os sintomas de ansiedade e depressão apresentados após uma vivência traumática. As dificuldades de enfrentamento do estresse parecem estar mais relacionadas à capacidade limitada de vivenciar e expressar as emoções, além de uma atitude passiva e baixa necessidade de iniciar e manter relacionamentos mais próximos com outras pessoas a fim de que seja possível elaborar a vivência traumática. Essa forma de interação com os outros tende a aparecer também no tratamento, o que pode vir a dificultar a melhora do paciente em psicoterapia.

Desta forma, pode-se perceber a importância do Relacionamento Interpessoal na aquisição do bem-estar, constituindo um fator de proteção para aqueles que recebem suporte emocional, encorajamento, empatia e assistência, ajuda a evitar ou reduzir a aparição de sintomas após o assalto. Com relação ao Afeto, foi possível perceber a importância da capacidade de vivenciar e expressar emoções para que não interfiram de modo negativo nas relações interpessoais e no estilo de vivência mais focado na emoção ou no pensamento.

No que diz respeito à autoestima, na amostra investigada, não foi possível fazer inferências acerca dessa característica concebendo-a como um fator protetivo, haja vista o tempo decorrido entre o assalto e a avaliação. Entretanto, de maneira geral, foi possível verificar, no que concerne ao Controle do Estresse, que esses indivíduos estão sobrecarregados psiquicamente e encontram dificuldades para lidar com o estresse. Neste sentido é possível supor que o baixo interesse em processar estímulos afetivos esteja relacionado à presença do Transtorno Depressivo Maior apontado pela M.I.N.I. Plus.

A revisão da literatura proporcionou verificar a escassez de estudos sobre violência interpessoal comunitária, que levem em conta características de personalidade considerando o contexto organizacional. Talvez pesquisas que tenham como foco outros ambientes, que não as instituições bancárias, encontrem características de personalidade diferentes das encontradas nesta Dissertação. Sugere-se, portanto, mais estudos nesta área da violência no âmbito organizacional.

Com relação ao *design* do estudo empírico, foi realizada uma avaliação pós-assalto e, assim, não foi possível fazer uma análise retrospectiva acerca das características de personalidade e *coping* da amostra participante. Tal análise propiciaria afirmar, com maior precisão, quais aspectos poderiam ser inerentes ao assalto e quais já estavam presentes antes do evento. Contudo, sabe-se da impossibilidade de se prever um acontecimento traumático, e de qualquer maneira, os achados apresentados são similares àqueles trazidos

em outras pesquisas. Avalia-se que, possivelmente, um estudo com grupo controle pudesse ajudar a resolver este impasse.

Além do conhecimento aqui produzido de maneira científica, apesar dos resultados encontrados na amostra de participantes deste estudo serem próximos aos registrados no estudo normativo (Nascimento, 2006/2007/2010), foi possível obter informações que permitiram fazer uma avaliação pós-trauma adequada ao tipo de evento e, conseqüentemente, oferecer uma orientação e uma intervenção terapêutica de acordo com as necessidades dessas vítimas.

Apesar de o assalto ser tema recorrente na mídia, quando ele acontece no local de trabalho, parece ter suas peculiaridades no momento que ocorre em um contexto visto pelas vítimas como seguro. Este estudo permitiu verificar que este tipo de evento traumático também tem efeitos no psiquismo daqueles funcionários que foram assaltados em função do local em que exercem suas atividades laborais, acarretando um impacto na saúde e na sua vida pessoal e profissional.

Referências

- Brasil. (2001). *Política nacional de redução da morbimortalidade por acidentes e violência*. Ministério da Saúde.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B. & Lozano, R. (2002). *Relatório Mundial sobre a Violência e a Saúde*. Suíça: World Health Organization.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Nascimento, R. S. G. F (2006). Estudo normativo do Sistema Compreensivo do Rorschach para São Paulo. *Avaliação Psicológica*, 5 (1), 87-97.
- Nascimento, R. S. G. F. (2007). Rorschach Comprehensive System data for a sample of 409 adult nonpatients from Brazil. *Journal of Personality Assessment*, 89 (1), 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.

ANEXOS

ANEXO A

ANEXO A: Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS (Projeto Maior)



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

OF.CEP-1271/09

Porto Alegre, 01 de outubro de 2009.

Senhor Pesquisador,

O Comitê de Ética em Pesquisa da PUCRS apreciou e aprovou seu protocolo de pesquisa registro CEP 08/04338 intitulado **“Uso de realidade virtual no tratamento cognitivo-comportamental do transtorno de estresse pós-traumático”**.

Salientamos que seu estudo pode ser iniciado a partir desta data.

Os relatórios parciais e final deverão ser encaminhados a este CEP.

Atenciosamente,

Prof. Dr. José Roberto Goldim
Coordenador do CEP-PUCRS

Ilmo. Sr.
Prof. Christian Haag Kristensen
FAPSI
Nesta Universidade

PUCRS

Campus Central
Av. Ipiranga, 6690 – 3º andar – CEP: 90610-000
Sala 314 – Fone Fax: (51) 3320-3345
E-mail: cep@pucrs.br
www.pucrs.br/prppg/cep

ANEXO B

ANEXO B: Aprovação da Comissão Científica da Faculdade de Psicologia da PUCRS



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

Faculdade de Psicologia
Programa de Pós-Graduação em Psicologia

Ofício 069/2009 – SGL

Porto Alegre, 17 de dezembro de 2009.

Senhor(a) Pesquisador(a)

A Comissão Científica da Faculdade de Psicologia da PUCRS apreciou e aprovou seu protocolo intitulado **"CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDADE EM BANCÁRIOS VÍTIMAS DE ASSALTO: UMA ANÁLISE PELO MÉTODO DE RORSCHACH"**

Sua investigação está autorizada a partir da presente data, sem a necessidade de passar pelo Comitê de Ética, devido a características específicas da pesquisa, explicitadas no parecer final.

Atenciosamente,



Prof. Dr. Rodrigo Grassi de Oliveira

Membro da Comissão Científica da Faculdade de Psicologia

Ilmo(a) Sr(a)

Profa. Orientadora: Blanca Susana Guevara Werlang

Pesquisador(a): Andréia Mello de Almeida Schneider

PUCRS

Campus Central
Av. Ipiranga, 6681 – P. 11- 9º andar – CEP 90619-900
Porto Alegre – RS - Brasil
Fone: (51) 3320-3500 – Fax (51) 3320 – 3633
E-mail: psicologia-pg@pucrs.br
www.pucrs.br/psipos

ANEXO C

ANEXO C: Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos

FICHA DE DADOS PESSOAIS E SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

Nº da entrevista:

Entrevistador:	Data da entrevista:
Telefone para contato:	
Endereço:	
Nome completo do Participante:	Sexo: () F () M
Data de Nascimento:	Idade: anos meses
Local de Nascimento:	UF:
Lateralidade:	
Banco em que trabalha:	
Há quanto tempo?	
Sector de trabalho:	
Cargo:	
Há quanto tempo trabalha neste cargo?	
Uso de Medicação:	
Qual:	
Dose:	
Uso de Medicação no passado:	
Qual:	
Dose:	
Uso de drogas atual:	
Qual:	
Quantidade:	
Uso de drogas no passado:	
Qual:	
Quantidade:	
Histórico de doenças:	
Histórico de diagnóstico psiquiátrico:	

Já fez/faz tratamento psicológico e/ou médico?

a. () Sim b. () Não

Qual (is)? _____

Nível de Instrução:		Estado Civil:		Situação Ocupacional:	
() 1	1º Grau Incompl.	() 1	Solteiro(a)	() 1	Emprego c/ cart. Assinada
() 2	1º Grau Completo	() 2	Casado(a)	() 2	Emprego Sem Cart. Ass.
() 3	2º Grau Incompl.	() 3	Separado(a)	() 3	Profissional Liberal
() 4	2º Grau Completo	() 4	Divorciado(a)	() 4	Autônomo
() 5	3º Grau Incompl.	() 5	Viúvo(a)	() 5	Sem atividade remunerada
() 6	3º Grau Completo	() 6	União Estável	() 6	Estudante
() 7	Pós-Graduação	() 7	Outro	() 7	Dona de casa
() 8	Analfabeto			() 8	Aposentado
() 9	Outros			() 9	Aposentado por Invalidez
				() 10	Outro
Anos de estudo:					

Procedência:		Com quem vive:		Renda Individual:
() 1	Porto Alegre	() 1	Sozinho	
() 2	Grande Porto Alegre	() 2	Com os pais	Renda Familiar:
() 3	Interior	() 3	Com o Conjuge	
() 4	Outros Estados	() 4	Com os filhos	Residência:
		() 5	Com familiares	(1) Própria
		() 6	Numa instituição	(2) Alugada
		() 7	Outro	(3) Outro: _____

Pratica alguma religião? () SIM () NÃO Qual?.....

Nível sócio-econômico:

Itens	Quantidade				
	Não tem	1	2	3	4 ou +
TV em cores	0	1	2	3	4
Rádio	0	1	2	3	4
Banheiro	0	4	5	6	7
Carro	0	4	7	9	9
Empregada	0	3	4	4	4
Máquina de lavar	0	2	2	2	2
Videocassete e/ou DVD	0	2	2	2	2
Geladeira	0	4	4	4	4
Freezer	0	2	2	2	2
Instrução do chefe da família					Pontos
Analfabeto/Ensino Fundamental até 3ª série					0
Ensino Fundamental até 4ª série					1
Ensino Fundamental Completo					2
Superior Incompleto/Ensino Médio Completo					4
Ensino Superior Completo					8

5) Classe A: 35 ou + pontos	2) Classe D: 8-13 pontos
4) Classe B: 23-34 pontos	1) Classe E: 0-7 pontos
3) Classe C: 14-22 pontos	
Total de pontos:	Classe Social:

Quanto a vivência de evento traumático:

1. Algumas coisas que podem acontecer na vida das pessoas são extremamente perturbadoras. Você já presenciou, se deparou ou viveu algum evento estressante em algum momento da sua vida?

Sim () Não ()

Se sim, especificar quais:

Eventos intencionais provocados pelo homem	Eventos não-intencionais provocados pelo homem	Eventos provocados pela natureza
1 – () guerra civil	15 – () incêndios	22 – () enchentes
2 – () incesto	16 – () explosões	23 – () epidemias
3 – () estupro	17 – () queda de pontes e viadutos	24 – () erupção vulcânica
4 – () sedução	18 – () acidentes automobilísticos	25 – () ataques de animais
5 – () tortura física ou emocional	19 – () acidentes aéreos e/ou aquáticos	26 – () terremoto
6 – () assalto	20 – () perda ou mutilação de parte do corpo decorrente de acidente de trabalho	27 – () furacão
7 – () agressão física	21 – () desabamentos	28 – () avalanche
8 – () crime violento sofrido pela própria pessoa ou por pessoas afetivamente significativas		29 – () tornado
9 – () seqüestro		
10 – () participação em atrocidades violentas		
11 – () alcoolismo e/ou uso de drogas		
12 – () suicídio de alguém próximo		
13 – () mutilação provocada por outro indivíduo		
14 – () terrorismo		

2.1 Evento (especificar número): _____

2.2 Episódio único () Episódio Repetido ()

2.3 Início : __/__/__ 2.4 Término: __/__/__ Obs: _____

2.5 Duração (especificar unidade tempo):

Anos: ____ Meses: ____ Dias: ____ Horas: ____ Minutos: ____

2.6 Sofrimento ou intensidade percebida:

Leve () Moderada () Grave () Insuportável ()

3.1 Evento (especificar número): _____

3.2 Episódio único () Episódio Repetido ()

3.3 Início : __/__/__ 3.4 Término: __/__/__ Obs: _____

3.5 Duração (especificar unidade tempo):

Anos: ____ Meses: ____ Dias: ____ Horas: ____ Minutos: ____

3.6 Sofrimento ou intensidade percebida:

Leve () Moderada () Grave () Insuportável ()

4.1 Evento (especificar número): _____

4.2 Episódio único () Episódio Repetido ()
4.3 Início : __/__/__ 4.4 Término: __/__/__ Obs: _____

4.5 Duração (especificar unidade tempo):
Anos: ____ Meses: ____ Dias: ____ Horas: ____ Minutos: ____

4.6 Sofrimento ou intensidade percebida:
Leve () Moderada () Grave () Insuportável ()

5.1 Evento (especificar número): _____

5.2 Episódio único () Episódio Repetido ()

5.3 Início : __/__/__ 5.4 Término: __/__/__ Obs: _____

5.5 Duração (especificar unidade tempo):
Anos: ____ Meses: ____ Dias: ____ Horas: ____ Minutos: ____

5.6 Sofrimento ou intensidade percebida:
Leve () Moderada () Grave () Insuportável ()

6.1 Evento (especificar número): _____

6.2 Episódio único () Episódio Repetido ()

6.3 Início : __/__/__ 6.4 Término: __/__/__ Obs: _____

6.5 Duração (especificar unidade tempo):
Anos: ____ Meses: ____ Dias: ____ Horas: ____ Minutos: ____

6.6 Sofrimento ou intensidade percebida:
Leve () Moderada () Grave () Insuportável ()

7.1 Evento (especificar número): _____

7.2 Episódio único () Episódio Repetido ()

7.3 Início : __/__/__ 7.4 Término: __/__/__ Obs: _____

7.5 Duração (especificar unidade tempo):
Anos: ____ Meses: ____ Dias: ____ Horas: ____ Minutos: ____

7.6 Sofrimento ou intensidade percebida:
Leve () Moderada () Grave () Insuportável ()

8.1 Evento (especificar número): _____

8.2 Episódio único () Episódio Repetido ()

8.3 Início : __/__/__ 8.4 Término: __/__/__ Obs: _____

8.5 Duração (especificar unidade tempo):
Anos: ____ Meses: ____ Dias: ____ Horas: ____ Minutos: ____

8.6 Sofrimento ou intensidade percebida:
Leve () Moderada () Grave () Insuportável ()

9.1 Evento (especificar número): _____

9.2 Episódio único () Episódio Repetido ()

9.3 Início : __/__/__ 9.4 Término: __/__/__ Obs: _____

9.5 Duração (especificar unidade tempo):
Anos: ____ Meses: ____ Dias: ____ Horas: ____ Minutos: ____

9.6 Sofrimento ou intensidade percebida:
Leve () Moderada () Grave () Insuportável ()

ANEXO D

ANEXO D: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) participante:

Solicitamos sua autorização para que você possa participar da presente pesquisa, que tem como objetivo estudar características de personalidade em bancários vítimas de assalto. Esta pesquisa está relacionada com a Dissertação de Mestrado desenvolvida pela mestrandia Andréia Mello de Almeida Schneider, junto ao grupo de pesquisa ‘Avaliação e Intervenção do Funcionamento Psicológico Adaptado e Não-Adaptado’ coordenado pela Prof. Dra. Blanca Susana Guevara Werlang, no Programa de Pós-Graduação de Psicologia da PUCRS. Este estudo também faz parte do projeto “Uso de Realidade Virtual no Tratamento Cognitivo-Comportamental do Transtorno de Estresse Pós-Traumático” cujo objetivo é verificar o efeito do uso de realidade virtual no tratamento de bancários, vítimas de assaltos a bancos, que desenvolveram estresse pós-traumático. Ambos os estudos prevêem a participação de bancários que tenham vivenciado uma situação de assalto relacionada à agência bancária em que atua profissionalmente.

Para participar desta pesquisa é necessário que você se disponha a participar de três encontros. No primeiro é preenchida uma Ficha de Dados Pessoais e Sociodemográficos. No Segundo é administrado o Método de Rorschach e no terceiro a M.I.N.I. Plus. Os dados obtidos nesta pesquisa serão utilizados para fins de publicações científicas, mas fica assegurado o anonimato quanto à identificação dos participantes. O maior desconforto, para você, será o tempo que deverá dispor para participar da entrevista. O benefício será a contribuição pessoal para o desenvolvimento de um estudo científico.

Eu, _____ (nome do participante) fui informado(a) dos objetivos especificados acima, de forma clara e detalhada. Recebi informações específicas sobre o procedimento no qual estarei envolvido(a), do desconforto previsto, tanto quanto do benefício esperado. Todas as minhas dúvidas foram respondidas com clareza e sei que poderei solicitar novos esclarecimentos através do telefone (51) XXXX-XXXX da mestrandia Andréia Schneider, assim como também poderei contatar com a Prof. Dra. Blanca Werlang (51) XXXX-XXXX, professora orientadora deste estudo. Sei que poderei solicitar novos esclarecimentos a qualquer momento e que terei liberdade de retirar meu consentimento de participação na pesquisa em face dessas informações. Fui certificado(a) de que as informações por mim fornecidas terão garantido o anonimato.

Declaro que recebi cópia do presente termo de consentimento livre e esclarecido.

Assinatura do participante

Local & Data

Andréia M. de Almeida Schneider
CRP 07/16429

Data

Blanca Susana Guevara Werlang
CRP 07/02126

Data