

(In)civilidade no Trabalho: Medidas e Modelos

Alexsandro Luiz De Andrade¹, Fabíola Rodrigues Matos, Vladmyr Miroslav Porto Lobianco, Gabrielly Becalli Broseguini

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Espírito Santo, Brasil

Palavras-chaves:

medidas,
comportamento organizacional,
civildade.

Resumo

Civildade no contexto de relações de trabalho associa-se à polidez e ao ato de cordialidade pelos colaboradores no ambiente profissional. Já a incivildade é relacionada aos comportamentos rudes que violam normas estabelecidas pelo grupo de trabalho, comportamentos desviantes e antissociais. Este estudo objetivou o desenvolvimento, adaptação e levantamento de evidências de validade psicométrica para o Brasil para avaliação destes construtos. A pesquisa contou com a participação de 502 trabalhadores de serviço hospitalar da região sudeste. Entre os respondentes da pesquisa, 407 (81,1%) eram mulheres, com média de idade 33,97 anos (DP = 8,24 anos). A partir de procedimentos de tradução, retro tradução, construção de itens e análises fatoriais, evidenciam-se propriedades psicométricas adequadas para *Workplace Civility Scale* e Escala geral de Incivildade no Trabalho no Brasil. Adicionalmente, são testados modelos de equações estruturais, que apresentam indicações da independência métrica e relacionamento negativo entre os construtos civildade e incivildade no contexto do trabalho.

(In) Civility at Work: Measures and Models

Keywords:

assessment,
organizational behavior,
civility.

Abstract

Civility in the context of work relationships is associated with politeness and cordiality by employees in the professional environment. In its turn, incivility is related to rude behaviors which violate norms established by the work group, deviant and antisocial behaviors. The research involved the participation of 502 hospital service employees of a state in the Southeast region. Among the survey respondents, 407 (81.1%) were women, with a mean age of 33.97 years (SD = 8.24 years). Based on procedures of translation, backtranslation, item construction, and factor analysis, adequate psychometric properties of the Workplace Civility Scale and the General scale of Work Incivility in Brazil were clearly shown. Additionally, structural equation models were tested, and presented indications of independent assessment and a negative relationship between the civility and incivility constructs in the work context.

(In) Civildad en el trabajo: medidas y modelos

Palabras claves:

medidas,
comportamiento organizacional,
civildad.

Resumen

En el contexto de las relaciones de trabajo, se asocia civildad con amabilidad y cordialidad entre los compañeros de trabajo. Por su parte, la incivildad se asocia con los comportamientos rudos que violan las normas de convivencia laboral, comportamientos desviados y antisociales. Este estudio tiene por objetivo el desarrollo, la adaptación y el levantamiento de evidencias de validez psicométricas para evaluación de los constructos en Brasil. En esta investigación participaron 502 empleados de un servicio hospitalario de la región sudeste. Entre los encuestados, 407 (81,1%) fueron mujeres, con promedio de edad de 33,97 años (DP = 8,24 años). Los procedimientos de traducción, traducción inversa, construcción de ítems y análisis factoriales evidenciaron propiedades psicométricas adecuadas para la *Workplace Civility Scale* y la Escala general de Incivildad en el Trabajo para Brasil. Además, son testados modelos de ecuaciones estructurales, que presentan indicaciones de independencia métrica y relación negativa entre los constructos civildad e incivildad en el contexto laboral.

¹ Endereço para correspondência:

Av. Fernando Ferrari, 514 - Goiabeiras, Vitória - ES | CEP 29075-910 - Prédio Professor Lídio de Souza - CCHN – Universidade Federal do Espírito Santo. E-mail: alexsandro.deandrade@yahoo.com

Como citar este artigo:

De Andrade, A. L., Matos, F. R., Lobianco, V. M. P., & Broseguini, G. B. (2020). (In)civilidade no Trabalho: Medidas e Modelos. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 20(1), 914-921. <https://doi.org/10.17652/rpot/2020.1.16841>

A percepção do apoio social no trabalho é uma manifestação de relações interpessoais positivas e saudáveis que tem implicações importantes para a saúde, bem-estar e desempenho dos indivíduos, grupos e organizações (Day & Leiter, 2014; Park et al., 2013). O conceito de civildade no trabalho traz como característica essa percepção, além da maneira específica em que a polidez e o ato de cordialidade são expressos nesse contexto, o qual na sua essência se refere ao respeito mútuo, colaboração interprofissional e a consideração pelos outros (Lim & Bernstein, 2014; Mendonça, 2017; Nitzsche, 2015).

De forma antagônica à civildade, a incivildade nesse ambiente é definida como comportamentos rudes que violam as normas estabelecidas pelo grupo de trabalho, são microviolências que abrem espaço para a ocorrência de outras formas de violência (Mendonça, 2017; Reio Jr. & Trudel, 2017; Stover, 2017). Estudos sobre formas menos intensas de violência, comportamentos desviantes e antisociais no trabalho (Baron & Neuman, 1996; Robinson & Bennett, 1995) levaram Andersson e Pearson (1999) a desenvolverem o conceito da incivildade nesse ambiente. A incivildade no trabalho é, então, um comportamento desviante de intensidade baixa, no qual descumpra as normas de respeito mútuo e possui intuito ambíguo de prejudicar (Andersson & Pearson, 1999). São formas disfarçadas de maus-tratos, oriundas de supervisores, colegas de trabalho e/ou clientes, que podem se transformar em comportamentos agressivos cada vez mais intensos, descritos como indelicados e grosseiros, nos quais há falta de preocupação pelos outros (Andersson & Pearson, 1999; Cortina, 2008; Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001; Loh & Loi, 2018; Reio Jr. & Trudel, 2017; Schilpzand, De Pater, & Erez, 2014; Torkelson, Holm, Bäckström, & Schad, 2016).

A conduta incivil no local de trabalho pode ser atribuída a fatores como ignorância do ofensor, descuido, personalidade, aspectos disposicionais, comportamentais e contextuais, bem como ser relacionada ao poder, ao preconceito, ao desprezo por autoridade e normas (Cortina, 2008; Hershcovis et al., 2017; Schilpzand et al., 2014). Pode surgir através de observações depreciativas sobre alguém, insultos, gritos, desconsideração, não ouvir o outro com atenção, ter atos de evitação com o colega de trabalho, e o abordar utilizando termos não profissionais (Cortina, 2008; Portoghese, Galletta, Leiter, & Campagna, 2015; Schilpzand et al., 2014).

Esses comportamentos acabam gerando resultados negativos para quem sofre ou presencia, afetando funcionários e resultados organizacionais (Nitzsche, 2015; Stover, 2017). Por exemplo, os alvos de conduta incivil são menos comprometidos com sua organização, menos motivados e têm menor satisfação com o trabalho que funcionários que não vivenciam essas situações (Bunk & Magley, 2013; Schilpzand et al., 2014; Wilson & Holmvall, 2013; Zhou, Yan, Che, & Meier, 2015). Além disso, também mostram decréscimos em vários domínios relacionados ao desempenho (Chen et al., 2013; Giumetti et al., 2013; Torkelson et al., 2016), colaborando para a sua retirada do trabalho (Schilpzand et al., 2014; Torkelson et al., 2016; Zhou et al., 2015) e rotatividade (Armmer & Ball, 2015; Fida, Laschinger, & Leiter, 2016; Read & Laschinger, 2013; Stover, 2017).

Quando indivíduos experimentam incivildade organizacional, é provável que esgotem alguns recursos, como o humor positivo, permanecendo um afeto negativo ao final do trabalho, além da diminuição do bem-estar psicológico, físico e comprometimento afetivo (Torkelson et al., 2016; Zhou et al., 2015). Outros estudos (Abubakar, Yazdian, & Behraves, 2018; Elmlad, Kodjebacheva, & Lebeck, 2014; Nitzsche, 2015; Paulin & Griffin, 2017; Rahim & Cosby, 2016; Stover, 2017; Tsuno et al., 2017; Welbourne & Sariol, 2017) ainda relacionam comportamentos incivis no local de trabalho ao

conflito trabalho-família, comportamento de trabalho contraproducente, *burnout* e aumento de estresse.

Nitzsche (2015) sugere que a incivildade no trabalho é considerada como a precursora de *bullying* e da violência nesse ambiente, bem como dispõe de associações positivas com duas dimensões do *burnout* (exaustão emocional e cinismo), e negativas com o *engagement* no trabalho. Outros estudos (Beattie & Griffin, 2014; Leiter, Day, & Price, 2015; Mendonça, 2017; Schilpzand et al., 2014) indicam que a incivildade no trabalho intensifica o *stress* proveniente de fatores que são inerentes ao próprio ambiente, estando relacionada às dificuldades na carreira, diminuição dos níveis de confiança e cooperação, aumento da percepção de injustiça e da depressão.

Por outro lado, a civildade no trabalho está positivamente correlacionada com a eficácia profissional, *engagement*, liderança, segurança psicológica, afetos positivos, compromisso organizacional afetivo, confiança na gestão, confiança nos colegas de trabalho, satisfação e prosperidade no trabalho (Day & Leiter, 2014; Nitzsche, 2015; Stover, 2017). Está também negativamente associada com a intenção de abandonar o emprego e com as dimensões de exaustão emocional e cinismo do *burnout* (Nitzsche, 2015).

Para a avaliação da civildade e incivildade no trabalho, foram desenvolvidos alguns instrumentos visando o auxílio da medição nesse contexto. No que concerne à civildade, existem dois instrumentos disponíveis, sendo a *Workplace Civility Scale* (Osatuke, Moore, Ward, Dyrenforth, & Belton, 2009) a principal medida de percepção de civildade no trabalho, visto que o *Civility Norms Questionnaire-Brief* (CNQ-B) de Walsh et al. (2012) mede apenas a percepção das normas que promovem um clima de civildade entre membros de um grupo de trabalho, e não a própria civildade.

Desenvolvida nos Estados Unidos, a *Workplace Civility Scale* foi criada pelo um grupo de pesquisa de veteranos da administração de serviços de saúde nacional dos Estados Unidos (*Veterans Health Administration National – VHS*) (Osatuke et al., 2009) para levantar indicadores de clima organizacional e orientar atividade de intervenção com colaboradores do setor de serviços de saúde. Os oito itens do instrumento construído são avaliados por escalas Likert de cinco pontos e captam aspectos da civildade em termos de: respeito, cooperação, resolução de conflitos, interesse pelo trabalho do colega, suporte social, condutas contra a discriminação, aceitação da diversidade pelo supervisor(es), valoração de diferenças. Do ponto de vista psicométrico, o instrumento apresentou adequada organização na sua estrutura unidimensional, além de indicador de precisão alfa de Cronbach superior a .93. Adaptações transculturais do instrumento foram realizadas em Portugal (Nitzsche, 2015) e Itália (Di Fabio, 2015), sendo indicadores psicométricos em ambos os países favoráveis e adequados.

Em relação à incivildade, a *Workplace Incivility Scale* (WIS) foi um dos primeiros instrumentos desenvolvidos para o construto, com autoria de Cortina et al. (2001), com uma segunda versão modificada e acrescida de itens para avaliação de atos hostis de racismo e sexismo nas organizações (Cortina et al., 2001), a qual foi adaptada no Brasil por Tonin (2018). Outra medida foi criada por Leiter e Day (2013), que desenvolveram uma medida no Canadá, a *Straightforward Incivility Scale* (SIS), a qual avalia incivildade frente a diversas fontes (supervisores, colegas, subordinados, clientes e do próprio respondente). A SIS dispõe de quinze itens, que são avaliados por uma escala tipo Likert de sete pontos (Portoghese et al., 2015).

No Brasil, os estudos sobre incivildade e civildade nas organizações de trabalho são escassos (Mendonça, Siqueira & Santos, 2018; Tonin, 2018). Na direção de auxiliar a investigação do construto para futuros pesquisadores e interessados no tema, o presente

artigo objetiva contribuir para o campo da mensuração do fenômeno, construindo, adaptando e levantando evidências de validade psicométrica para dois instrumentos psicométricos (Escala geral de Incivildade no Trabalho e; *Workplace Civility Scale*). Num segundo momento, se objetiva compreender a relação entre os construtos, a partir da análise de modelos de estrutura latente.

Método

Participantes

A amostra do presente estudo foi composta por 502 trabalhadores adultos de diferentes ocupações relacionadas ao serviço hospitalar de um estado da região sudeste do Brasil. Entre os respondentes da pesquisa, 407 (81,1%) eram do sexo feminino. A média de idade foi de 33,97 anos ($DP = 8,24$), com tempo de profissão médio de 7,75 anos ($DP = 6,25$ anos) e jornada semanal de trabalho média de 40,52 horas por semana ($DP = 8,05$). Quanto à escolaridade e ocupação dos participantes, 369 (73,5%) eram profissionais que possuíam ensino médio ou técnico e 133 (26%) nível superior, ocupantes de cargos como enfermagem, nutrição, psicologia e fisioterapia. No que diz respeito à religiosidade dos participantes 276 (54,4%) declaram-se evangélicos, sendo seguidos por católicos 152 (30%) e autodeclarados sem religião 38 (7,5%). Finalmente, quanto ao estado civil, 256 (51,3%) dos participantes declararam-se casados ou vivendo como casal.

Instrumentos

Workplace Civility Scale. Versão traduzida e adaptada ao contexto brasileiro da escala de oito itens para avaliação da civildade em contexto de trabalho (Osatuke et al., 2009). No processo de adaptação do instrumento para contexto português do Brasil, foi solicitada primeiramente autorização dos autores da versão original da escala (Osatuke et al., 2009). Procedimento autorizado, iniciou-se esta pesquisa com a tradução e adaptação semântica dos itens do instrumento norte-americano, conforme orientações técnicas do International Test Commission (2017) e Borsa e Seize (2017). Esta etapa foi conduzida por dois tradutores independentes e com

adequado conhecimento na língua inglesa e psicologia. Na sequência realizou-se uma síntese das versões traduzidas e um julgamento dos itens por um comitê de três especialistas, o qual incluiu o autor principal deste artigo. O comitê avaliou a qualidade da tradução, bem como pertinência do conteúdo dos itens para natureza de organizações de trabalho no Brasil. Posteriormente, o instrumento passou uma tradução reversa de um especialista em inglês, a qual foi comparada com a versão original de Osatuke et al., (2009). Após a definição da versão preliminar da escala, foi realizado um estudo piloto com uma amostra de 12 alunos de pós-graduação (6 homens e 6 mulheres) que atuavam em diferentes organizações sediadas na cidade do pesquisador principal. Os resultados preliminares apontaram uma versão prévia da escala com chave de respostas Likert de cinco pontos (discordo fortemente a concordo fortemente), a qual é apresentada na tabela 1.

Escala geral de Incivildade no Trabalho. Instrumento original desenvolvido pelos autores do presente estudo. O processo de construção do instrumento envolveu as etapas de conceituação do construto, elaboração e análise semântica dos itens, teste piloto e levantamento de evidências psicométricas (Borsa & Seize, 2017). Na conceituação de incivildade organizacional, recorreu-se as definições internacionais de outros instrumentos (Leiter, Peck, & Gumuchian, 2015; Milam, Spitzmueller, & Penney, 2009; Smith, Andrusyszyn, & Spence Laschinger, 2010; Wing, Regan, & Spence Laschinger, 2013), as quais sintetizam a incivildade no contexto organizacional como a presença de comportamentos e percepções de atos hostis, rudes e pouco gentis entre colegas e supervisores de trabalho. Sequencialmente procurando a elaboração de um indicador psicométrico consistente, parcimonioso e geral, elaborou-se 4 itens com conteúdos pertinentes ao conceito de incivildade no trabalho, sendo estes itens avaliados pelo mesmo comitê de juízes que participaram da adaptação da *Workplace Civility Scale*. Finalizado o processo de elaboração e ajuste dos itens pelos autores do trabalho, um teste piloto foi conduzido com o grupo participantes da adaptação da medida de civildade. O padrão de respostas para a medida foi escala do tipo Likert de cinco pontos (discordo fortemente - concordo fortemente), sendo o conjunto final de itens apresentados na tabela 1.

Tabela 1

Itens da *Workplace Civility Scale* e itens Escala geral de Incivildade no Trabalho.

Escala	Item original	Item adaptado	Código
<i>Workplace Civility Scale</i>	<i>People treat each other with respect in my work group</i>	No meu grupo de trabalho, as pessoas tratam-se umas às outras com respeito	civ1
	<i>A spirit of cooperation and teamwork exists in my work group</i>	No meu grupo de trabalho existe espírito de cooperação e de trabalho de equipe	civ2
	<i>Disputes or conflicts are resolved fairly in my work group</i>	No meu grupo de trabalho, as disputas ou conflitos são resolvidos com justiça	civ3
	<i>The people I work with take a personal interest in me</i>	As pessoas com quem trabalho preocupam-se com o bem-estar umas das outras	civ4
	<i>The people I work with can be relied on when I need help</i>	Posso confiar nas pessoas com quem trabalho quando preciso de algo	civ5
	<i>This organization does not tolerate discrimination</i>	A empresa em que trabalho não tolera a discriminação	civ6
	<i>Differences among individuals are respected and valued in my work Group</i>	As diferenças entre os indivíduos são respeitadas e valorizadas no meu grupo de trabalho	civ7
	<i>Managers/Supervisors/Team leaders work well with employees of different backgrounds in my work group</i>	Os meus supervisores trabalham bem com funcionários provenientes de outros setores	civ8
Escala geral de Incivildade no Trabalho	Criado pelos autores	Meus supervisores comportaram-se rudemente comigo (ex. gestos, expressões faciais, etc.).	inciv1
	Criado pelos autores	As pessoas não se tratam com respeito em meu local de trabalho	inciv2
	Criado pelos autores	Os supervisores costumam ser hostis com meus colegas de trabalho	inciv3
	Criado pelos autores	Percebo frequentemente injustiças no meu local de trabalho	inciv4

Procedimentos de Coleta de Dados e Cuidados Éticos

A presente pesquisa, anterior ao seu processo de coleta de dados, foi avaliada e obteve parecer favorável do comitê de ética em pesquisa da universidade vínculo dos pesquisadores (parecer número 395.290). A coleta de dados foi realizada de maneira coletiva e individual, junto a empresas relacionadas ao setor hospitalar que disponibilizaram acesso, após contato dos pesquisadores por e-mail e telefone.

Com as devidas autorizações institucionais, recrutadores treinados aplicaram os questionários de maneira individual e coletiva, entregando o livreto contendo o questionário de pesquisa e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em duas vias destacáveis (uma para o respondente e outra para o pesquisador). O tempo médio de resposta do questionário de pesquisa foi de 20 minutos.

Procedimentos de Análise de Dados

O processo de análise foi organizado em duas partes: a) levantamento de evidências psicométricas das escalas psicológicas e; b) análise relacional da incivildade e civildade por meio de modelo de variáveis latentes. Para condução do processo de análises de dados, a amostra de participantes foi dividida em três grupos de forma aleatória: grupo 1 (procedimentos fatoriais exploratórios, com 295 participantes); grupo 2 (procedimentos fatoriais confirmatórios, com 207 participantes) e grupo 3 (procedimentos de relação de variáveis latentes, com 502 participantes).

O levantamento de propriedades psicométricas das duas escalas foi conduzido pelas mesmas etapas analíticas em ambas as medidas. Inicialmente foi executada uma análise paralela para decisão das estruturas fatoriais das medidas (Timmerman & Lorenzo-Seva, 2011), na sequência, realizou-se a extração dos fatores sugeridos via Análise Fatorial Exploratória (AFE), a partir da matriz de correlação policórica (Domínguez, 2014; Hoffmann, Stover, & Liporace, 2013), com extração dos fatores pelo método *Minimum Rank Factor Analysis* (MRFA). O software utilizado neste procedimento foi o factor versão 10.8 (Ferrando & Lorenzo-Seva, 2014).

Sequencialmente, avaliou-se a replicação da estrutura interna resultante da AFE por procedimento de Análise Fatorial Confirmatória (AFC), utilizando o método dos quadrados não ponderados (ULS). Para avaliar o ajuste dos modelos, analisou-se: (a) o índice $SB\chi^2$ nos graus de liberdade ($SB\chi^2 / gl$), esperando-se valores inferiores 5; (b) o índice Goodness of Fit (GFI), o índice de ajuste Adjusted goodness-of-fit index (AGFI), o índice Bentler-Bonett Normed Fit (NFI), com valores iguais ou superiores a 0,95; e (c) e raiz média residual ao quadrado (RMR), com expectativa de valores de ajuste inferiores a 0,08 (Byrne, 2010). Com as escalas resultantes, procedeu análise dos indicadores de precisão Ômega com apoio do software Jamovi, sendo valores acima de 0,70 considerados evidências de confiabilidade adequada (Dunn, Baguley, & Brunnsden, 2014; Peters, 2014).

Finalmente, para análise a hipótese relacional da incivildade e civildade, conduziu-se uma análise das estruturas latentes via

modelo de equações estruturais (Byrne, 2010), sendo os estimadores de ajuste de modelo, os mesmos adotados nos procedimentos de AFC. Nessa etapa de análise de foram utilizados os softwares IBM SPSS 23.0 e Amos. Para condução de todos os procedimentos de análise, foi utilizado o processo de bootstrapping para reamostragem com 500 casos e intervalo de confiança de 99%.

Resultados

Evidências da estrutura interna da *Workplace Civility Scale* (WCS)

A matriz dos dados foi considerada fatorizável (teste de esfericidade de Bartlett = 1012.7; $p < .000$; KMO = 0,87), viabilizando procedimento de Análise Fatorial Exploratória. A análise paralela apontou a solução de um fator (variância matriz real de 66% e; variância matriz randomizada de 25%). Considerando a natureza ordinal dos dados, a extração foi realizada a partir da matriz de correlação policórica, com método de estimação minimum rank factor analysis (MRFA) (Muthen & Kaplan, 1992; Muthén & Kaplan, 1985) e rotação oblíqua. A Tabela 2 apresenta as saturações fatoriais e comunalidade de cada item.

Tabela 2
Itens e cargas fatoriais da *Workplace Civility Scale*.

Item	Carga fatorial	h ²
civ1	0,75	0,57
civ2	0,82	0,66
civ3	0,68	0,46
civ4	0,80	0,65
civ5	0,77	0,59
civ6	0,66	0,44
civ7	0,80	0,64
civ8	0,58	0,34
Variância por fator	60,3 %	
Precisão (ômega)	0,84	

Conforme previsto, os oito itens adaptados da *Workplace Civility Scale* obtiveram cargas fatoriais aderentes entre si e explicaram 60.3% da variância dos dados. Os resultados apontam que os itens representativos de civildade são capazes de prever o construto, ou seja, o fator conglomerar um conjunto de representantes comportamentais que acessam percepções de aspectos da intolerância a discriminação, justiça na resolução de conflitos, boa convivência, confiança e respeito a normas de convívio no ambiente de trabalho, conforme estrutura original de Osatuke et al. (2009). O indicador de precisão coeficiente Ômega para WCS foi igual a 0,84.

O modelo resultante da AFE foi testado a partir de procedimento de análise fatorial confirmatória. Os indicadores de ajuste do modelo latente da *Workplace Civility Scale* foram todos aceitáveis ($SB\chi^2 = 2,66$, GFI = 0,98, AGFI = 0,97, TLI = 0,84, RMR = 0,07).

Tabela 3
Itens e respectivas cargas fatoriais da Escala geral de Incivildade no Trabalho.

Item	Carga fatorial	h ²
inciv1	0,62	0,38
inciv2	0,72	0,51
inciv3	0,87	0,77
inciv4	0,68	0,46
Variância por fator	64,3 %	
Precisão (ômega)	0,74	

Evidências da Estrutura Interna da Escala geral de Incivildade no Trabalho

A matriz dos dados para condução da AFE da Escala geral de Incivildade no Trabalho foi considerada fatorizável (teste de esfericidade de Bartlett = 235,9; $p < ,000$; KMO = 0,75). A solução com apenas um fator foi apontada pela análise paralela (variância matriz real de 88% e; variância matriz randomizada de 51%). A extração da solução unifatorial, assim como na análise da *Work Civility Scale* foi realizada a partir da matriz de correlação policórica, com método de estimação Minimum Rank Factor Analysis (MRFA) e rotação oblíqua. A Tabela 3 apresenta as saturações fatoriais e comunalidade de cada item.

O modelo resultante da Escala geral de Incivildade no Trabalho atendeu a expectativa de junção de itens que avaliavam aspectos de hostilidade, desrespeito, injustiça e atos incivis no contexto de trabalho. O coeficiente Ômega de precisão do fator foi bom e igual a 0,74. O modelo resultante obteve indicadores de ajuste aceitáveis a partir da análise fatorial confirmatória ($SB\chi^2 = 2,66$, GFI = 0,99, AGFI = 0,97, NFI = 0,98, RMR = 0,07).

Modelo Relacional de Variável Latente de Civilidade e Incivildade

Para avaliar aspectos relacionais entre os dois construtos centrais das medidas adaptadas e desenvolvidas neste estudo, uma análise por modelos latentes reflexivos de equações estruturais foi realizada (Byrne, 2010). Foram inicialmente testados dois modelos, o Modelo 1 (M1), apresentou uma natureza estrutural de um fator latente de comportamentos de civilidade, com dois subfatores, civilidade e incivildade. O modelo 2 (M2), levou em consideração a natureza hipotética relacional dos traços latentes e um modelo de primeira ordem, composto pela relação das medidas de civilidade e incivildade (*Workplace Civility Scale* e Escala geral de Incivildade no Trabalho).

Os indicadores de ajuste do primeiro modelo (M1) não foram plenamente ajustados ($SB\chi^2 = 36,25$, GFI = 0,94, AGFI = 0,93, NFI = 0,89, RMR = 0,15). O segundo modelo (M2) obteve indicadores

mais próximos do aceitável ($SB\chi^2 = 12,40$, GFI = 0,97, AGFI = 0,96, NFI = 0,96, RMR = 0,09). Examinando os índices de modificação sugeridos de M2, decidiu-se proceder com alterações entre os erros padronizados dos itens 1 e 2 do fator civilidade, além dos itens 9 e 10 da dimensão incivildade. Com os devidos ajustes realizados, o resultado do modelo re-especificado com dois fatores relacionados apresentou indicadores de ajuste mais satisfatórios: ($SB\chi^2 = 7,96$, GFI = 0,98, AGFI = 0,97, NFI = 0,97, RMR = 0,07). A figura 1 apresenta o modelo resultante de melhor ajuste.

Com uma perspectiva teórica de análise dos modelos, se verifica que o modelo de segunda ordem possui um ajuste menos favorável que o modelo relacional de civilidade e incivildade. Tais resultados além de reforçarem a natureza independente dos construtos, também apontam a dimensão negativa de relação entre componentes civis e incivis do ambiente organizacional (-0,47).

Discussão

O objetivo principal deste estudo foi adaptar, desenvolver e fornecer evidências iniciais de validade psicométrica de duas medidas para avaliação de aspectos de civilidade e incivildade no trabalho. Desta forma foram apresentados dados satisfatórios de validade semântica, conceitual, de construto e consistência interna, por meio do coeficiente Ômega, para *Workplace Civility Scale* (Osatuke et al., 2009) e para Escala geral de Incivildade no Trabalho, criada pelos autores deste artigo.

A adaptação transcultural da *Workplace Civility Scale* (WCS), confirmou a estrutura unidimensional composta por oito itens, com bons valores de precisão obtidos pelo coeficiente ômega (ω). Estes resultados fornecem evidências de que a escala possui boa confiabilidade ($\omega = 0,84$), além de valores próximos aos resultados de adaptação de outros países, como Portugal ($\alpha = 0,88$) (Nitzsche, 2015) e Estados Unidos ($\alpha = 0,93$) (Osatuke et al. 2009).

Por sua vez, a medida desenvolvida de incivildade (Escala geral de Incivildade no Trabalho), tanto na disposição dos itens na análise fatorial exploratória, quanto os indicadores de

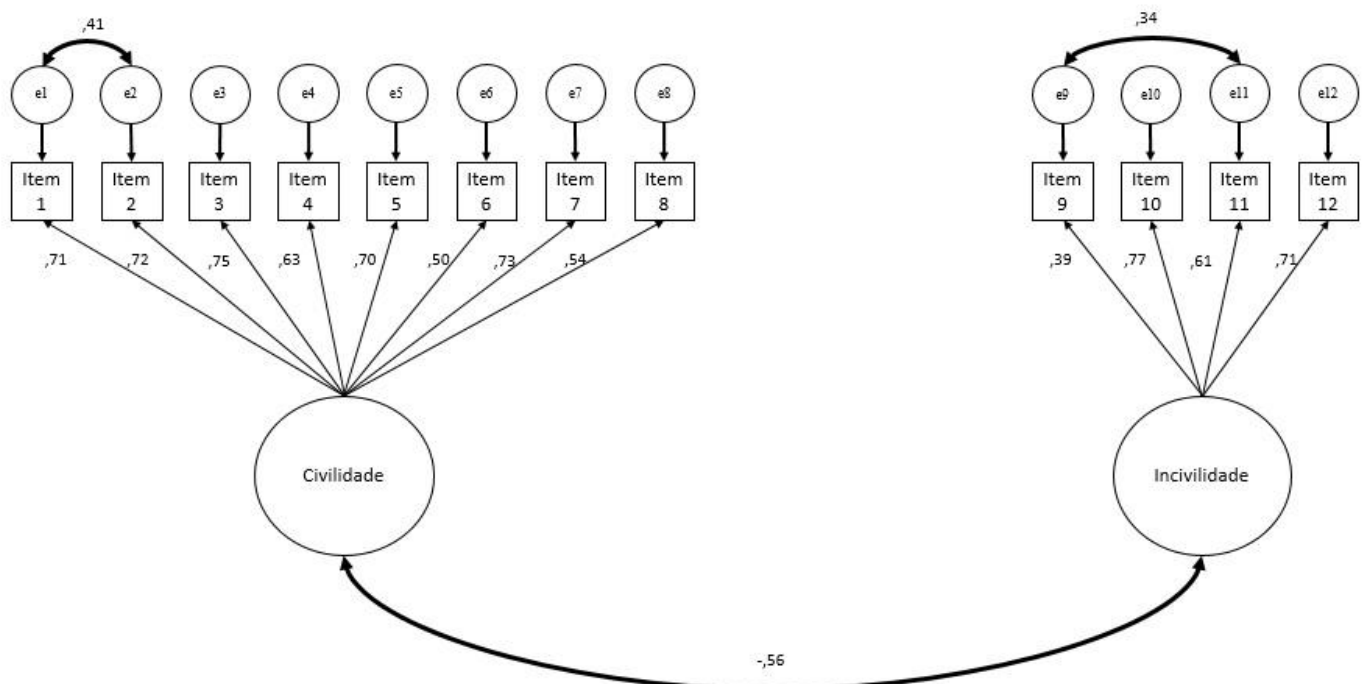


Figura 1. Modelo de variáveis latentes de civilidade e incivildade.

ajuste na confirmatória, reforçam a dimensionalidade do construto, replicando de maneira similar a configuração estrutural da *Workplace Incivility Scale* (WIS) (Cortina et al., 2001; Tonin, 2018), *Straightforward Incivility Scale* (SIS) (Leiter & Day, 2013) e a Escala de Incivildade no Trabalho (Tonin, 2018). A medida resultante apresentou ainda indicadores de precisão satisfatórios ($\omega = 0,74$), apontando boa consistência para versão inicial da medida. Especialmente ao comparar-se com a versão da medida de incivildade no trabalho (EIT) de Tonin (2018), a medida apresentada neste estudo possui a característica de um número menor itens, fato que não permite uma avaliação tão extensiva do construto, todavia pode ser um importante instrumento de rastreio e identificação do fenômeno, tornando-se no cenário brasileiro um instrumento para identificação de preditores de comportamentos de *bullying* e violência no ambiente de trabalho (Schilpzand, De Pater & Erez, 2016).

Como objetivo secundário, o estudo evidenciou a partir de modelos de estrutura latente, a natureza independente dos construtos civildade e incivildade, demonstrando a partir dos dados levantados um ajuste mais qualificado para o modelo de primeira ordem em detrimento da proposição hierárquica de segunda. Como observado na figura 1, os aspectos de incivildade e civildade se relacionaram de maneira oposta (-0,47), destacando tanto uma dimensão de evidência divergente das medidas (Borsa & Seize, 2017), quanto um componente teórico importante sobre o tema.

Os resultados do modelo latente apontam ainda que aspectos de civildade, demarcados pela percepção de comportamento de respeito, cooperação, justiça e cumprimento de normas sociais (Cortina et al., 2001; Schilpzand et al., 2014), são correlatos negativos dos comportamentos de hostilidade, injustiça e desrespeito de normas de convívio compartilhadas no trabalho (Torkelson et al., 2016; Walsh & Magley, 2019), demarcados pelo construto incivildade. A melhor adequação do modelo que previu os aspectos relacionais dos construtos reforça tanto a natureza não hierárquica das escalas psicométricas tradicionalmente utilizadas (Cortina et al., 2001; Leiter & Day, 2013; Osatuke et al., 2009; Tonin, 2018), como a possibilidade da mensuração e avaliação dos fenômenos de forma independente.

Numa perspectiva prática, orientada para profissionais da área de gestão de pessoas e psicologia organizacional, o uso das duas ferramentas de medida pode favorecer a elaboração de campanhas e intervenções em civildade no trabalho. A identificação de indicações de incivildade, seja pela alta pontuação na Escala geral de Incivildade no Trabalho, quanto pontuações inferiores na *Workplace Civility Scale*, podem orientar a avaliação da eficácia das ações de desenvolvimento organizacional. Sistemáticas similares de intervenção foram feitas por Osatuke et al. (2009) que a partir da identificação de baixos níveis de civildade, organizaram um kit de intervenção educacional, envolvendo tanto a detecção de comportamentos pouco civis, como estratégias de sensibilização e mudança nas equipes de trabalho. Conforme destaca Schilpzand et al. (2016), práticas de intervenção contra atos de incivildade no trabalho são crescentes e identificadas em organizações de ensino superior norte-americanas, podendo com a devida adaptação ao contexto das organizações brasileiras, ser uma ferramenta de melhorias do ambiente e condições interpessoais do trabalho.

Outra direção atual e prática para uso das ferramentas de medidas de civildade e incivildade, bem como a consequentemente perspectiva intervenção e gestão do comportamento organizacional é no campo de práticas positivas contra assédio moral e sexual no trabalho. Publicação recente norte-americana aponta que ambientes laborais de maior civildade auxiliam a construção de contextos pró-sociais, os quais reforçam normas de respeito

mútuo entre os colegas de trabalho (Walsh & Magley, 2019). Sendo crescente o número de denúncias e problemas envolvendo assédio moral e sexual em empresas brasileiras (Da Mota & Martins, 2019), intervenções que possam inicialmente detectar e diagnosticar ambientes de baixa civildade, podem no processo de mudança e desenvolvimento organizacional incluírem a temática do assédio no seu hall de atuação.

Apesar dos resultados descritos, é importante pontuar limitações a serem consideradas nesse estudo. Destaca-se, principalmente, a restrição geográfica da amostra que é proveniente apenas de um estado do sudeste e a pouca variabilidade de contextos organizacionais. Avaliação da precisão da medida por métodos de comparação do score ao longo do tempo também não foram realizados, sugerindo-se para futuros estudos a avaliação da confiabilidade por métodos do tipo teste-reteste, assim como uma expansão amostral para outras regiões do território nacional, bem como organizações de outros setores de trabalho.

Embora haja a existência das limitações, esta pesquisa oferece evidências de uma medida breve de incivildade e congruência transcultural com outra de civildade organizacional, contando com parâmetros psicométricos promissores, que cumprem o que se espera na literatura. Para além da possibilidade de pesquisa básica, é possível utilizar esta medida no âmbito organizacional, sobretudo pensando em futuras intervenções que visem melhorar a qualidade do ambiente de trabalho. Isso ocorre, por exemplo, em pesquisas que utilizaram a versão original (*Workplace Civility Scale* – Osatuke et al., 2009) para a mensuração de civildade no contexto hospitalar (Laneiro, Magalhães, & Nitzsche, 2016) e na enfermagem (Vickous, 2015), nas quais o uso das ferramentas avaliativas permitiram uma parametrização objetiva de aspectos de intervenção e melhoria no ambiente de trabalho. Por fim, acredita-se que o instrumento também contribua para avanços na área de comportamento organizacional, permitindo compreender a influência de comportamentos respeitosos ou não em um ambiente de trabalho.

Referências

- Abubakar, M.A., Yazdian, T. F., & Behraves, E. (2018). A riposte to ostracism and tolerance to workplace incivility: a generational perspective. *Personnel Review*, 47(2), 441-457. <https://doi.org/10.1108/pr-07-2016-0153>
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202131>
- Armmmer, F., & Ball, C. (2015). Perceptions of horizontal violence in staff nurses and intent to leave. *Work*, 51(1), 91-97. <https://doi.org/10.3233/wor-152015>
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1098-2337\(1996\)22:3<161::aid-ab1>3.3.co;2-2](https://doi.org/10.1002/(sici)1098-2337(1996)22:3<161::aid-ab1>3.3.co;2-2)
- Beattie, L., & Griffin, B. (2014). Day-level fluctuations in stress and engagement in response to workplace incivility: A diary study. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 28(2), 124-142. <https://doi.org/10.1080/02678373.2014.898712>
- Borsa, J. C., & Seize, M. M. (2017). Construção e adaptação de instrumentos psicológicos: dois caminhos possíveis. Em J. C. Borsa, & B. F. Damásio, *Manual de desenvolvimento de instrumentos psicológicos* (pp.15-38). Porto Alegre: Artmed. <https://doi.org/10.1590/s0103-863x2012000300014>
- Bunk, J. A., & Magley, V. J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18, 87-105. <https://doi.org/10.1037/a0030987>
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781410600219>
- Chen, Y., Ferris, D. L., Kwan, H. K., Yan, M., Zhou, M., & Hong, Y. (2013). Self-love's lost labor: A self-enhancement model of workplace incivility. *Academy of Management Journal*, 56, 1199-1219. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.0906>

- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33(1), 55-75. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.27745097>
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Da Mota, V. A., & Martins, I. A. B. (2019). Violência psicológica e assédio moral nas relações de trabalho no setor público federal. *Anais do XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social*, 16(1). Recuperado de <http://periodicos.ufes.br/ABEPSS/issue/view/938>
- Day, A., & Leiter, M. P. (2014). The good and bad of working relationships: Implications for burnout. Em M. P. Leiter, A. B. Bakker, & C. Maslach (Eds.), *Burnout at work: A psychological perspective* (pp. 56-79). New York, NY: Psychology Press. <https://doi.org/10.7748/nm.21.8.14.s19>
- Di Fabio, A. (2015). Workplace Civility Scale: From Dark Side to Positive Side Nelle Organizzazioni [Workplace Civility Scale: From Dark Side to Positive Side in Organizations]. *Counseling. Giornale Italiano di Ricerca e Applicazioni*, 8. Recuperado de: <http://rivistedigitali.ericsson.it/counseling/archivio/vol-8-n-2/>
- Domínguez, S. (2014). Matrices Policóricas/tetracóricas o Matrices Pearson? Un estudio metodológico. *Revista Argentina de Ciencias Del Comportamiento*, 6(1), 39-48. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/racc/article/view/6357/Lara2014>
- Dunn, T. J., Baguley, T., & Brunson, V. (2014). From alpha to omega: a practical solution to the pervasive problem of internal consistency estimation. *British Journal of Psychology*, 105(3), 399-412. <https://doi.org/10.1111/bjop.12046>
- Elmblad, R., Kodjebacheva, G., & Lebeck, L. (2014). Workplace incivility affecting CRNAs: A study of prevalence, severity, and consequences with proposed interventions. *American Association of Nurse Anesthetists Journal*, 82(6), 437-445. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25842642>
- Ferrando, P. J., & Lorenzo-Seva, U. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: algunas consideraciones adicionales. *Anales De Psicología / Annals of Psychology*, 30(3), 1170-1175. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199991>
- Fida, R., Laschinger, H. K. S., & Leiter, M. P. (2016). The protective role of self-efficacy against workplace incivility and burnout in nursing: A time-lagged study. *Health Care Management*, 43(1), 21-29. <https://doi.org/10.1097/hmr.0000000000000126>
- Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R., & Kowalski, R. M. (2013). What a rude e-mail! Examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18, 297-309. <https://doi.org/10.1037/a0032851>
- Hershcovis, S. M., Neville, L., Reich, T. C., Christied, A. M., Cortina, L. M., & Shana, J. V. (2017). Witnessing wrongdoing: The effects of observer power on incivility intervention in the workplace. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 142, 45-57. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2017.07.006>
- Hoffmann, A. F., Stover, J. B., & Liporace, M. F. (2013). Correlaciones Policóricas y Tetracóricas En Estudios Factoriales Exploratorios y Confirmatorios. *Ciencias Psicológicas*, 8(2), 151-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545415005>
- International Test Commission (2017). *The ITC Guidelines for Translating and Adapting Tests (Second edition)*. Recuperado de www.InTestCom.org
- Laneiro, T., Magalhães, J., & Nitzsche, M. (2016). Projeto "Promoção da Qualidade das Relações Interpessoais, da Saúde e do Bem-Estar dos Profissionais de Saúde. Relatório: Resultados da 1ª Avaliação Quantitativa no Hospital A (Relatório Técnico nº R-2016.001). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11144/3144>
- Leiter, M. P., Peck, E., Gumuchian, S. (2015). Workplace Incivility and its Implications or Well-Being. Em P. L. Perrewé, J. R. B. Halbesleben, C. C. Rosen (Eds.), *Mistreatment in Organizations Research in Occupational Stress and Well-being* (pp.107 - 135). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/s1479-3552015000013004>
- Leiter, M. P., & Day, A. (2013). *Straightforward Incivility Scale Manual*. Technical Document. Centre for Organizational Research, Acadia University.
- Leiter, M. P., Day, A., & Price, L. (2015). Attachment styles at work: Measurement, collegial relationships and burnout. *Burnout Research*, 2(1), 25-35. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.02.003>
- Lim, F. A., & Bernstein, I. (2014, April). Civility and workplace bullying: resonance of Nightingale's persona and current best practices. *Nursing forum*, 49(2), 124-129. <https://doi.org/10.1111/nuf.12068>
- Loh, J. M. I., & Loi, N. (2018). Tit for tat: burnout as a mediator between workplace incivility and instigated workplace incivility. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 10(1), 100-111. <https://doi.org/10.1108/apjba-11-2017-0132>
- Mendonça, J. M. B. (2017). *A fagulha de um incêndio: a incivilidade no ambiente de trabalho* (Tese de doutorado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/31263>
- Mendonça, J. M. B., Siqueira, M. V. S., & Santos, M. A. F. (2018). Civildade e incivilidade no ambiente de trabalho: Uma Bibliometria Internacional. *Revista Perspectivas Contemporâneas*, 13(2), 68-88. Recuperado de: <http://revista2.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/2650/997>
- Milam, A. C., Spitzmueller, C., & Penney, L. M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal Occup Health Psychol.*, 14(1), 58-69. <https://doi.org/10.1037/a0012683>
- Muthén, B., & Kaplan, D. (1992). A comparison of some methodologies for the factor analysis of non-normal Likert variables: A note on the size of the model. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 45(1), 19-30. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8317.1992.tb00975.x>
- Muthén, B., & Kaplan, D. (1985). A comparison of some methodologies for the factor analysis of non-normal Likert variables. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38(2), 171-189. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8317.1985.tb00832.x>
- Nitzsche, M. (2015). *(In)Civildade no Trabalho: Escalas de Medida e Efeitos no Burnout e Engagement* (Dissertação de mestrado, Universidade Autônoma de Lisboa, Portugal). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11144/2545>
- Osatuke, K., Moore, S. C., Ward, C., Dyrenforth, S. R., & Belton, L. (2009). Civility, respect, engagement in the workforce (CREW): Nationwide organization development intervention at Veterans Health Administration. *Journal of Applied Behavioral Science*, 45(3), 384-410. <https://doi.org/10.1177/0021886309335067>
- Paulin, D., & Griffin, B. (2017). Team Incivility Climate Scale: Development and Validation of the Team-Level Incivility Climate Construct. *Group and Organization Management*, 42(3), 315-345. <https://doi.org/10.1177/1059601115622100>
- Park, J., Kitayama, S., Karasawa, M., Curhan, K., Markus, H. R., Kawakami, N., ... Ryff, C. D. (2013). Clarifying the links between social support and health: Culture, stress, and neuroticism matter. *Journal of Health Psychology*, 18(2), 226-235. <https://doi.org/10.1177/1359105312439731>
- Peters, G.-J. Y. (2014). The alpha and the omega of scale reliability and validity: Why and how to abandon Cronbach's alpha and the route towards more comprehensive assessment of scale quality. *The European Health Psychologist*, 16(2), 56-69. <https://doi.org/10.31234/osf.io/h47fv>
- Portoghese, I., Galletta, M., Leiter, M. P., & Campagna, M. (2015). Factor structure of the Straightforward Incivility Scale in an Italian sample. *Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 22, 315-325. <https://doi.org/10.4473/tpm22.3.1>
- Rahim, A., & Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265. <https://doi.org/10.1108/jmd-09-2015-0138>
- Read, E., & Laschinger, H. K. (2013). Correlates of new graduate nurses' experiences of workplace mistreatment. *The Journal of Nursing Administration*, 43(4), 221-228. <https://doi.org/10.1097/nna.0b013e3182895a90>
- Reio Jr., T. G., & Trudel, J. (2017). Workplace Incivility and Conflict Management Styles: Predicting Job Performance, Organizational Commitment, and Turnover Intent. Em V. Wang (Ed.), *Adult Education and Vocational Training in the Digital Age* (pp. 217-240). Hershey, PA: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-0929-5.ch013>
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572. <https://doi.org/10.2307/256693>
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., Erez, A. (2014). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37, S57-S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37(October 2013), S57-S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- Smith, L. M., Andrusyszyn, M. A., & Spence Laschinger, H. K. (2010). Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses' organizational commitment. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 1004-1015. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01165.x>
- Stover, P. D. (2017). Personal Resilience, Workplace Civility, and Staff Retention in Behavioral/Mental Health Crisis Stabilization Units. *Doctor of Nursing Practice (DNP) Translational and Clinical Research Projects*. 22. <https://doi.org/10.7748/cnp2013.07.12.6.8.s12>
- Tonin, S. (2018). *Adaptação e validação transcultural da escala de incivilidade no trabalho* (Tese de doutorado, Universidade Federal de Santa Maria, Brasil). Recuperado de: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/16370>

- Torkelson, E., Holm, K., Bäckström, M., & Schad, E. (2016). Factors contributing to the perpetration of workplace incivility: the importance of organizational aspects and experiencing incivility from others. *Work & Stress, 30*(2), 115-131. <https://doi.org/10.1080/02678373.2016.1175524>
- Tsuno, K., Kawakami, N., Shimazu, A., Shimada, K., Inoue, A., & Leiter, M. P. (2017). Workplace incivility in Japan: Reliability and validity of the Japanese version of the modified Work Incivility Scale. *Journal of Occupational Health, 59*(3), 237–246. <https://doi.org/10.1539/joh.16-0196-oa>
- Timmerman, M. E., & Lorenzo-Seva, U. (2011). Dimensionality Assessment of Ordered Polytomous Items with Parallel Analysis. *Psychological Methods, 16*, 209-220. <https://doi.org/10.1037/a0023353>
- Vickous, K. E. Y. (2015). *Perceptions of Incivility in Nursing Education: A Survey of Associate and Baccalaureate Program Nursing Students* (Dissertação de mestrado, Western Kentucky University, Estados Unidos). <https://digitalcommons.wku.edu/diss/79/>
- Walsh, B. M., & Magley, V. J. (2019). Don't forget the role of civility interventions in workplace sexual harassment. *Industrial and Organizational Psychology, 12*(1), 39–41. <https://doi.org/10.1017/iop.2019.5>
- Walsh, B. M., Magley, V. J., Reeves, D. W., Davies-Schriels, K. A., Marmet, M. D., & Gallus, J. A. (2012). Workgroup norms for civility: The development of the Civility Norms Questionnaire-Brief. *Journal of Business and Psychology, 27*(4), 407-420. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9251-4>
- Welbourne, J. L., & Sariol, A. M. (2017). When does incivility lead to counterproductive work behavior? Roles of job involvement, task interdependence, and gender. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*, 194 –206. <https://doi.org/10.1037/ocp0000029>
- Wilson, N. L., & Holmval, C. M. (2013). The development and validation of the Incivility from Customers Scale. *Journal of Occupational Health Psychology, 18*, 310–326. <https://doi.org/10.1037/a0032753>
- Wing, T., Regan, S., & Spence Laschinger, H. K. (2013). The influence of empowerment and incivility on the mental health of new graduate nurses. *Journal of Nursing Management, 23*(5), 632–643. <https://doi.org/10.1111/jonm.12190>
- Zhou, Z. E., Yan, Y., Che, X. X., & Meier, L. L. (2015). Effect of Workplace Incivility on End-of-Work Negative Affect: Examining Individual and Organizational Moderators in a Daily Diary Study. *Journal of Occupational Health Psychology, 20*(1), 117–130. <https://doi.org/10.1037/a0038167>

Informações sobre o artigo

Recebido em: 17/09/2018

Primeira decisão editorial em: 08/10/2019

Versão final em: 21/10/2019

Aceito em: 21/10/2019