

## Um Estudo de Diário sobre os efeitos da Incivilidade Online nos Problemas de Sono: O Papel Mediador da Reatividade Emocional

Francisca Carvalho (The Iscte - University Institute of Lisbon), Silvia Silva (The Iscte - University Institute of Lisbon) and Michael Knoll (University of Leipzig)

**Abstract.** A natureza interativa dos ambientes de trabalho pode induzir atitudes rudes e desrespeitosas. Ou, por outras palavras, promover comportamentos pouco civilizados (Andersson & Pearson, 1999). A incivilidade online (cyberincivilidade) é definida como um "comportamento comunicativo exibido em interações mediadas por computador que violam as normas de respeito mútuo no local de trabalho" (Lim & Teo, 2009, p. 419). Isto pode significar, utilizar canais online para dizer coisas negativas sobre outra pessoa, ignorar algum pedido feito por e-mail/mensagem, ou por exemplo, utilizar canais online para discussões que exigiriam um diálogo cara a cara (Lim & Teo, 2009).

Ademais, a incivilidade online tem uma presença de eco naqueles que a experienciam, resultando numa separação entre trabalho e vida pessoal por vezes inexistente (Boswell & Olson-Buchanan, 2007; Greenhaus & Beutell, 1985). Acreditando que os trabalhadores expostos a este tipo de stress enfrentam o desafio de não conseguirem desligar-se do trabalho mesmo depois de este terminar (Zhou et al., 2015), postulamos que os eventos incivilizados perpetrados online podem perpetuar-se após o trabalho até à noite, resultando em problemas de sono.

Além disso, não é só a incivilidade por si mesma que dificulta a desconexão do trabalho em casa. É como a vítima se sente (as suas emoções) e como ela/ele reage quando confrontada com experiências de incivilidade que leva a desafios em parar de pensar, preocupar-se e ruminar sobre as mesmas (Sonnetag & Fritz, 2014). Sendo um stressor, a incivilidade pode induzir reações emocionais muito negativas que, gradualmente, deixam de conseguir ser reguladas pela pessoa que as experiencia. Ao longo do tempo, o alvo deste tipo de maus-tratos pode ser confrontado com respostas emocionais regulares, extremas e duradouras (Nock et al., 2008). Ou seja, ela/ele pode começar a ser emocionalmente reativa em relação às ocorrências de cyberincivilidade. Assim sendo, a reatividade emocional, como mediador, pode ajudar a explicar porque é que a incivilidade online pode levar a problemas de sono.

Para testar as nossas hipóteses, um estudo de diário diário online (duas vezes por dia, ao longo de cinco dias) foi realizado por 134 estudantes de Gestão de Recursos Humanos. Desses 134, 121 (90,30%) respondeu a pelo menos cinco dos dez momentos de avaliação ao longo dessa semana. Para a cyberincivilidade, foram selecionados quatro itens de Lim e Teo (2009). A reatividade emocional foi medida através de nove itens de Preece et al. (2018). Para avaliar problemas de sono, utilizámos cinco itens de Soldatos et al. (2000). De momento, estamos a analisar os dados, pelo que esperamos ter os resultados para apresentar na conferência.

Por fim, é da nossa consideração que o presente estudo pode contribuir para a compreensão de como a incivilidade online afeta os domínios da vida pessoal, fornecendo um quadro mais consolidado sobre este tipo de violência. Ao centrarmo-nos na reatividade emocional - uma variável pouco estudada na literatura sobre incivilidade - podemos tentar explicar os mecanismos por detrás da associação entre a incivilidade online e os problemas do sono. A um nível prático, este estudo poderá proporcionar oportunidades para realizar potenciais intervenções, nomeadamente ao incentivar à mitigação dos comportamentos de cyberincivilidade (através, por exemplo, da criação de normas- (Porath & Gerbasi, 2015); ou à promoção de formas mais saudáveis de lidar com as emoções (com formações de regulação emocional, nomeadamente). Outras implicações para a Gestão deste problema nas organizações irão ser apresentadas.

**Track:** PEOPLE MANAGEMENT, WELL-BEING, AND WORKER EXPERIENCE

**Keywords:** CyberIncivilidade, Sono, Emoções, Reatividade Emocional, Comportamentos Desviantes