



Escola de Ciências Sociais e Humanas  
Departamento de Psicologia Social e das Organizações

O papel da música no contexto laboral na relação  
entre *stress*, qualidade de vida no trabalho e  
desempenho

Flávio Manuel Almeida da Silva

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientadora:

Professora Doutora Sónia P. Gonçalves, Investigadora Auxiliar,  
CIS-IUL, ISCTE-IUL, Professora Adjunta, Instituto Politécnico de  
Tomar

[Outubro, 2017]



## **Agradecimentos**

*“Quem não ouve a melodia acha maluco quem dança.”*

(Oswaldo Montenegro)

Esta é uma etapa importante na minha vida e que, felizmente, contou com o apoio de variadíssimas pessoas. Como tal, essas pessoas merecem toda a minha gratidão.

Em primeiro lugar, quero agradecer à Doutora Sónia Pedroso Gonçalves, orientadora interna, pelos conselhos e opiniões que forneceu sobre dúvidas que iam surgindo ao longo desta dissertação, bem como paciência e disponibilidade que demonstrou em me responder quando surgiam “dilemas”.

A todos os meus amigos que estiveram ao meu lado ao longo desta viagem e que tiveram a capacidade de me aceitar em momentos mais difíceis. Um agradecimento especial ao Tiago e ao António, amigos e companheiros de casa, pela paciência quando surgiam dúvidas e incertezas, pela motivação e força, mas também pelos jantares de relaxamento que existiram que me proporcionaram ter mais força e calma para continuar a minha caminhada.

Aos meus pais e irmão, pela paciência em me aturar nos meus dias maus, pelo carinho que sempre demonstraram por mim. Agradecer também por todas as oportunidades que me deram para poder acabar esta etapa, mesmo que isso significasse fazerem sacrifícios por mim, ficando eles para segundo plano.

Em último, mas não menos importante, à Carmen, minha namorada, pela força, carinho, amor e suporte que me deu. A toda a paciência que teve comigo, bem como por aguentar a minha ausência para que eu pudesse construir um futuro melhor. Agradecer por estar lá em todos os momentos, pelas chamadas de desabafo e por sempre acreditar em mim, na grande maioria das vezes, mais do que eu.

A todos, quero agradecer do fundo do coração.



### **Resumo**

A música parece ter o poder de influenciar o Ser Humano, de forma consciente ou inconsciente. Geralmente somos de alguma forma influenciados por ela e, por vezes, nem conseguimos perceber como. Sendo a música tão especial, tendo a capacidade nos influenciar no nosso dia-a-dia é importante percebermos se esta mesma influência, acontece em todos os contextos de igual forma. Assim e, passando a maioria das pessoas uma grande parte do seu dia no trabalho, é essencial que se perceba qual o papel da música no contexto laboral. Com este intuito, foi realizado este estudo com o objetivo de perceber os hábitos e escolhas musicais das pessoas, bem com, a relação da música com o *stress*, a qualidade de vida no trabalho e o desempenho. A amostra deste estudo foi constituída por 127 participantes, empregados em diferentes setores de atividade. Os resultados revelaram que o hábito de ouvir música está associado a menores níveis de *stress*, a maiores níveis de qualidade de vida no trabalho e também a maiores níveis de desempenho. Foi ainda possível perceber, que o *stress* tem uma relação negativa com a qualidade de vida no trabalho e o desempenho e, a qualidade de vida no trabalho associa-se positivamente ao desempenho. Os resultados deste estudo valorizam o hábito de ouvir música no trabalho como sendo uma prática positiva.

*Palavras-chave:* Música, Desempenho, *Stress*, Qualidade de vida no trabalho



**Abstract**

Music seems to have the power to influence the human being, consciously or unconsciously. Usually we are somehow influenced by it and sometimes we can not even figure out how. Being music so special, having the ability to influence us in our day life, it is important to realize if this same influence happens in all contexts in the same way. Thus, and most people spend a large part of their day at work, it is essential to realize the role of music in the work context. The aim of this study was to understand the habits and musical choices of people, as well the relationship between music and stress, quality working life and performance. The sample of this study consisted by 127 participants, employed in different sectors of activity. The results revealed that the habit of listening to music is associated with lower levels of stress, higher levels of quality working life and also higher levels of performance. It was even possible to realize that stress has a negative relation with quality working life and performance, and quality working life is positively associated with performance. The results of this study value the habit of listening music at work as a positive practice.

*Keywords:* Music, Performance, Stress, Quality Working Life

## Índice

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO</b> .....	5
1.1. Música no contexto laboral.....	5
1.2. Música e <i>Stress</i> .....	8
1.3. Música e desempenho.....	11
1.4. Música e Qualidade de vida no trabalho .....	13
1.5. Qualidade de vida no trabalho e Desempenho .....	17
1.6. <i>Stress</i> e Desempenho no trabalho .....	19
1.7. <i>Stress</i> e Qualidade de vida no trabalho.....	21
<b>II. MÉTODO</b> .....	25
2.1. Amostra .....	25
2.2. Procedimento .....	26
2.3. Instrumento.....	27
<b>III. RESULTADOS</b> .....	29
3.1. Música.. .....	29
3.2. Estatísticas descritivas e correlações das variáveis em estudo .....	36
3.2.1. <i>Stress</i> e a Qualidade de vida no trabalho .....	37
3.2.2. <i>Stress</i> e o Desempenho .....	37
3.2.3. Qualidade de vida no trabalho e Desempenho .....	37
3.3. Análise de comparação de médias .....	39
<b>IV. DISCUSSÃO</b> .....	41
<b>CONCLUSÃO</b> .....	45
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	47
<b>ANEXOS</b> .....	55
Anexo A. <i>Questionário online disponibilizado aos inquiridos</i> .....	55



### Índice de tabelas

Tabela 2.1. Caraterização dos participantes inquiridos.....	25
Tabela 2.2. Caraterização do contexto laboral.....	26
Tabela 3.1. Distribuição dos participantes na questão “Já ouviu música enquanto trabalhava?”.....	29
Tabela 3.2. Distribuição dos participantes na questão “Quais as principais razões para não ouvir música no trabalho?”.....	29
Tabela 3.3. Distribuição dos participantes na questão “Que tipo de música prefere ouvir no seu local de trabalho?”.....	30
Tabela 3.4. Distribuição dos participantes na questão “Que estilo musical prefere ouvir no seu local de trabalho?”.....	30
Tabela 3.5. Frequências de resposta à questão “O que costuma fazer ao mesmo tempo que ouve música no trabalho?”.....	31
Tabela 3.6. Frequências de resposta à questão “Quando ouve música no trabalho, que funções acha que ela tem para si?”.....	33
Tabela 3.7. Frequências de resposta à questão “Como ouve música quando está no trabalho?”.....	35
Tabela 3.8. Frequências de resposta à questão “Quantas vezes escolhe o que ouvir, quando ouve?”.....	36
Tabela 3.9. Estatísticas descritivas das variáveis em estudo.....	36
Tabela 3.10. Correlações das variáveis em estudo.....	38
Tabela 3.11. Teste de diferença de médias (ouve música VS variáveis em estudo) .....	39
Tabela 3.12. Correlações entre o número de horas que os participantes ouvem música e as variáveis em análise.....	40

### Índice de figuras

Figura 1. Modelo de investigação.....	24
---------------------------------------	----



## INTRODUÇÃO

Numa sociedade como a nossa, cada vez mais competitiva, as pessoas levam-se ao limite para trabalhar mais e melhor, a fim de se manterem competitivas num panorama de cada vez mais desemprego, ou porque simplesmente querem progredir na sua carreira profissional. No entanto, trabalhar mais horas não melhora necessariamente o desempenho. As atividades da população ativa aumentaram diariamente, o que, por sua vez, criou situações de mais *stress*, condicionando a sua qualidade de vida. As organizações são um bom exemplo desta realidade e como tal é necessário perceber o que se pode fazer para que se diminua o *stress*, se melhore a qualidade de vida dos trabalhadores e o seu desempenho.

Revendo a literatura existente, é possível perceber que a música influencia o desempenho, a qualidade de vida no trabalho e o *stress*. Assim sendo, os objetivos desta dissertação serão: caracterizar a experiência de música no trabalho, analisar as relações entre as variáveis e ainda analisar se diferentes experiências de música no trabalho se associam a diferenças no *stress*, qualidade de vida no trabalho e desempenho percebido.

A música representa um papel de extrema importância na vida de muitas pessoas e como tal é necessário que seja estudada no contexto organizacional para se verificar, ou não, se tem o mesmo efeito neste contexto do que tem no quotidiano. Sloboda, O'Neill e Ivaldi (2001) descobriram com o seu estudo que a música torna as pessoas mais positivas, mais alertas e mais focadas, principalmente quando escolhem a música que querem ouvir, logo a música deve ser estudada nas organizações para que estas sejam melhores.

Outro dos aspetos da música é que esta pode mudar a nossa perceção acerca do ambiente que nos rodeia (Yamasaki, Yamada & Laukka, 2015). Segundo estes autores a música pode funcionar como um prisma que pode ser usado para alterar uma impressão, ou seja, pode fazer com que um ambiente stressante seja percebido como menos stressante, ou que um ambiente desagradável seja visto como mais agradável do que era anteriormente sem música. É possível verificarmos isso em lojas de roupa por exemplo, em que uma simples música pode tornar a nossa perceção de fazer compras ser um processo aborrecido se torne mais agradável. A música mantém os clientes numa loja e reduz as emoções negativas enquanto esperam pelos serviços, pois a música desperta principalmente sentimentos de felicidade e satisfação (Dragicevic & Rakidzija, 2012). Desta forma, de acordo com Yamasaki, Yamada, Laukka (2015), no caso das organizações, a música pode mudar a perceção de um colaborador que percebe o ambiente do trabalho como stressante e desagradável, para uma perceção acerca do ambiente como agradável e menos stressante.

Esta mudança na percepção deve-se ao facto de que o prazer ao ouvir música leva o cérebro a libertar dopamina, sendo este neurotransmissor associado diretamente com o sistema do prazer e recompensa do cérebro (Araújo & Sequeira, 2013).

A música está presente na vida privada e pública das pessoas. As pessoas ouvem em casa, ao conduzir, nos transportes públicos, nos centros comerciais e em muitos locais de trabalho. Mas como não há um efeito uniforme da música, podendo esta ter um efeito benéfico, prejudicial, ou mesmo nenhum efeito sobre o comportamento, cognição e emoção (Kämpfe, Sedlmeier & Renkewitz, 2011), esta dissertação tentará perceber a relação desta com a qualidade de vida no trabalho, o *stress* e o desempenho.

Como já foi referido, outra das variáveis que será estudada será o *stress*. É importante estudar esta variável pois o *stress* tem custos individuais e organizacionais e cada vez mais as empresas empreendem medidas de gestão com intuito de reduzir o *stress* (Camara, Guerra & Rodrigues, 2007). Estes autores referem ainda que ao reduzir o *stress* é possível incrementar o nível de desempenho dos colaboradores e os resultados de negócio da empresa. Ao contrário do que Camara, Guerra e Rodrigues (2007) referem, não existe consenso sobre a relação entre *stress* e desempenho. Segundo Jamal (1984), a um nível conceptual, a relação entre o *stress* e o desempenho pode ser vista de quatro formas distintas: relação linear positiva, relação linear negativa, relação curvilínea e, por fim, sem relação.

Já em relação ao *stress* e a sua relação com a qualidade de vida no trabalho é possível validar através da literatura existente, que o *stress* reduz a qualidade de vida no trabalho (Mosadeghrad, Ferlie & Rosenberg, 2011).

Como é possível se verificar a qualidade de vida no trabalho, será também uma variável estudada nesta dissertação. A importância do estudo desta variável deve-se ao facto de haver um escasso estudo entre esta e a música, e segundo El-Aouar, Vasconcelos e Neto (2016) a inserção de música no local de trabalho melhora a qualidade de vida neste. Através do trabalho de Kaighobadi, Esteghlal e Mohebbi (2014) é possível também se verificar que a qualidade de vida no trabalho melhora o desempenho.

A última variável que será estudada é o desempenho. É importante estudar o desempenho pois como já foi referido a música é central nesta dissertação e esta melhora o desempenho dos colaboradores (Padmasiri & Dhammika, 2014). É também importante estudar o desempenho pois este está relacionado com todas as outras variáveis mas também porque todas as organizações querem que os seus colaboradores tenham o melhor desempenho possível para que possam atingir os resultados que pretendem.

Assim, com esta dissertação espera-se que seja possível verificar que ao introduzirmos a música no contexto laboral, e como todas as variáveis se influenciam entre si, seja possível tornar as organizações em locais melhores e como tal seja possível que os colaboradores tenham um melhor desempenho.

Nesta dissertação a organização será da seguinte forma: em primeiro lugar, será apresentado um enquadramento teórico sobre as variáveis em estudo e as suas relações; em segundo lugar será apresentado o método utilizado, no qual será descrita a amostra, o procedimento de recolha de dados e o instrumento utilizado; em terceiro lugar, serão apresentados os resultados obtidos e por último, serão expostas as principais conclusões da investigação, com a identificação de algumas limitações do estudo e sugestão de possíveis linhas de investigação futuras.



## I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 1.1. Música no contexto laboral

A música é utilizada em muitas atividades no nosso dia-a-dia e representa um papel de extrema importância para muitas pessoas. Como tal, é necessário perceber o seu papel no contexto laboral. Vários estudos têm sido feitos acerca da música no contexto laboral e diferentes resultados e conclusões foram alcançados.

Segundo Scott (1980), já na Era Romana a música era utilizada no “contexto laboral”, apesar de não ser da forma que esta é utilizada hoje em dia. Os marinheiros enfrentavam vários dias de viagem e para que tivessem paciência e de forma a os ajudar nas tarefas que desempenhavam, estes cantavam. Mas, a verdadeira constatação de que a música no trabalho trazia vantagens, ocorreu durante a 1ª Guerra Mundial (Scott, 1980). Segundo Scott (1980) durante a guerra as mulheres, que trabalhavam na fábrica real naval de cordite, família de explosivos sem fumaça feita pela combinação de dois eficientes explosivos: nitrocelulose e nitroglicerina, costumavam cantar enquanto trabalhavam. Este costume foi descoberto e proibido imediatamente pelo chefe. Apesar desta proibição, existiu um supervisor de outro turno que a ignorou e foi-lhe pedido que este abandona-se o cargo. Ao ser confrontado com tal realidade este mostrou os registos de produção dos dois turnos ao chefe, e foi possível observar de que no turno em que as mulheres cantaram a produção foi maior em 15%.

Nos dias de hoje, e face aos tipos de trabalho que maioritariamente existem, seria praticamente impossível a música no contexto laboral ser cantada pelos colaboradores e não ser ouvida através de dispositivos próprios para o efeito. Assim sendo, devido a um aumento do acesso às tecnologias que permitem ouvir música (e.g. MP3 *player*) e à internet, nasceu uma nova era de ouvir música, onde muitos colaboradores ouvem música através de computadores e dispositivos pessoais (Haake, 2011).

Fox (1971) refere que uma forma de manter os níveis de atenção dos colaboradores é introduzir uma fonte de informação secundária, que irá estimular o colaborador sem interferir com os processos cerebrais necessários para realizar a tarefa, levando a que tenha um melhor desempenho nesta. A música pode ser uma boa fonte secundária de informação e pode influenciar não só a atenção, mas também sentimentos de bem-estar e satisfação no trabalho, sendo que estes efeitos podem ainda se refletir em quedas no absentismo e *turnover* dos colaboradores (Fox, 1971).

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

Assim, a música no contexto laboral pode trazer benefícios económicos para a organização (Fox & Embrey, 1972). O estudo destes autores permitiu perceber que a música é eficaz em aumentar a eficiência dos colaboradores, mesmo quando existem condições desfavoráveis produzidas pelo ruído das máquinas.

Ainda de acordo que a música tem influência nos colaboradores, Oldham, Cummings, Mischel, Schmidtke e Zhou (1995) realizaram um estudo quasi-experimental, que tinha o objetivo de examinar as relações entre ouvir música de auriculares e as respostas dos colaboradores a tal condição. Os resultados deste estudo sugeriram que o uso de auriculares para ouvir música reduziu a interferências do ambiente e contribuíram assim para reduzir a intenções de turnover e que os colaboradores tivessem uma maior satisfação da organização que pertenciam.

A música no contexto laboral pode também trazer benefícios para reuniões que aconteçam na organização. Niekerk e Page-Shipp (2013) referem que a música pode expressar e influenciar as emoções de um modo que a linguagem por si só não pode. Como tal, esta pode ser usada de fundo em reuniões, pois permite estimular a cooperação e civilizar o tom de uma discussão, ajudando os gestores a lidarem com os desafios que possam ser encontrados. O autor refere ainda que a música pode melhorar o foco dos participantes na reunião e a sua compreensão de informação importante. Desta forma, os gestores devem identificar música que permita melhorar o clima de cooperação e/ou de concentração e devem permitir que esta seja ouvida antes ou depois de uma reunião, de maneira a que seja possível melhorar a qualidade das reuniões.

Ao contrário destes autores, existem autores que não encontraram benefícios da música para as organizações e seus colaboradores com os seus estudos.

Mcgehee e Gardner (1959) referem que a música não tem efeito, favorável ou não, na produção dos trabalhadores que participaram no seu estudo. Apesar destes resultados, os trabalhadores acreditavam que a música afetou favoravelmente o seu desempenho no trabalho. Também Gladstones (1969) conclui com o seu estudo que a música não tem efeito significativo sobre as taxas de eficiência e de erros no trabalho. No entanto, alguns colaboradores mudaram a sua opinião em relação à música e 55% dos participantes gostaria de ouvir música enquanto trabalhavam. De referir que antes de o estudo ser realizado, não se ouvia música no contexto laboral. Newman, Hunt e Rhodes (1966) chegaram igualmente à conclusão que a música não tem efeito sobre os colaboradores. Os autores chegaram à conclusão com o seu estudo, que a música não tem influência no número de unidades produzidas nem no número de erros, mesmo utilizando diferentes tipos de música. Apesar dos



resultados, foi possível ainda concluir que a atitude dos colaboradores perante a música em contexto laboral foi muito favorável.

Como é possível perceber através dos estudos realizados, apesar de em alguns não ser encontrado efeito da música diretamente no comportamento dos colaboradores, estes preferem ouvir música do que não ouvir. De facto, uma investigação realizada por Kerr (1943) em que tinha o propósito de perceber se ouvir música no local de trabalho era um motivo de atrair colaboradores ou de os manter na organização, o autor chegou a igual conclusão. Este autor concluiu que a grande maioria dos participantes preferem trabalhar num departamento com música, em comparação com um departamento sem música. Quando outros fatores são iguais, trabalhadores preferem locais de trabalho onde possam ouvir música enquanto trabalham ou permanecer no seu emprego atual, desde que tenham possam ouvir música.

Mas será que a música ao ser imposta aos colaboradores por parte da organização, através de por exemplo altifalantes, tem o mesmo efeito do que a música que é ouvida individualmente, ou seja, é escolhida pelo próprio?

O facto de que a música pode ter muitas funções diferentes em ambientes de escritório, indica que a música pode ser usada deliberadamente neste contexto, o que é de interesse não só para os colaboradores, mas também para os gestores (Haake, 2011). A mesma autora refere que a música pode ajudar na concentração dos colaboradores, mas pode também distrair, permitindo que exista uma sensação de lazer no ambiente de trabalho. De facto, a mesma pessoa pode achar que ouvir música seja propício num momento e noutro já não. Como tal é necessário ter alguns cuidados com a música em contexto laboral e permitir que sejam os colaboradores a decidir sobre esta, não impondo a música. Outro aspeto importante que resultou do estudo de Haake (2011) foi que uma razão para os colaboradores não quererem ouvir música no trabalho, era estarem preocupados sobre se a sua música afetaria os outros colegas. No que toca à música, não só é importante realizar avaliações de preferência e comportamento funcional, como também análises para determinar interesses individuais e funções comportamentais de cada pessoa, devido à música ter diferente efeito em cada pessoa (Schwartz, Ayres e Douglas, 2017). De acordo com a ideia de que a música deve ser escolhida pela pessoa que a ouve, foi realizado um estudo por Sloboda, O'Neill e Ivaldi (2001) que permitiu concluir isto mesmo, apesar de não ter sido realizado no contexto laboral. Estes autores concluíram com o seu estudo que, apesar de a música ter uma influência positiva no estado de humor da grande maioria dos participantes, esta influência foi maior quando eram os participantes que podiam escolher a música que ouviam.

Apesar de deverem ser os colaboradores a decidir que música é que ouvem enquanto trabalham, é necessário estes terem cuidado na sua escolha. Os colaboradores devem ter cuidado com a música que ouvem no que toca a se esta tem letra ou não e se estão familiarizados com esta ou não. Shih, Huang e Chiang (2012) descobriram que a música de fundo com letra tem um efeito negativo maior na atenção comparada a música sem letra. Quanto maior a complexidade dos estímulos ambientais (incluindo a música), maior o efeito sobre os humanos e sendo a música com letra um estímulo mais complexo do que a música instrumental, ou seja sem letra, a música de fundo com letra leva a que as pessoas estejam mais desatentas na sua tarefa do que a música sem letra (Shih, Huang & Chiang, 2012).

No entanto, não concordam com o que dizem os autores anteriores. O estudo de Young & Nolan (2015) estudo mostra o efeito oposto, revelando que a música clássica sem letra teve um impacto muito mais forte nos participantes do que a música popular com letra. Os autores referem que este resultado se deve pois as músicas com letra expostas aos participantes eram frequentemente ouvidas por estes e podem-na ter sido ouvido vezes suficientes para estarem familiarizados com a música, levando a menos perda de atenção para a música e permitindo que estivessem com mais atenção na tarefa que estavam a desempenhar. Assim sendo, um aspeto a ter em atenção é o facto de a música não ser familiar para as pessoas, ou seja nunca a terem ouvida ou ouvido poucas vezes, pois o facto de não o ser leva as pessoas a prestarem mais atenção à música.

## **1.2. Música e *Stress***

O *stress* origina custos individuais e organizacionais e tem levado a que as organizações utilizem medidas para que o consigam diminuir. O *stress* tem tido um elevado crescimento nas organizações, prejudicando-as pois inibem o potencial humano e induzem disfuncionamentos, que causam elevados custos não só nas organizações, como também dos indivíduos em particular (Camara, Guerra & Rodrigues, 2007).

Para se perceber o que é *stress* ocupacional, ou *job stress*, é necessário primeiramente compreender o que é *stress*. Segundo Lazarus e Folkman (1984) o *stress* tem sido definido como a relação entre uma pessoa e o seu ambiente que é percebido como desequilibrado em termos de recursos físicos e psicológicos e as exigências da situação. Já o *Job Stress* pode ser visto como as respostas físicas e emocionais que são prejudiciais e que ocorrem quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, necessidades e recursos do trabalhador (Park, 2007). Para este autor os trabalhadores stressados, são menos saudáveis, têm uma fraca motivação, são menos produtivos e põem em causa a sua segurança no

trabalho. Assim, analisando estas definições de *stress* e *job stress* percebe-se que são quase a mesma coisa, com a diferença de que *job stress* diz respeito ao contexto laboral, ou seja, é o *stress* que ocorre em resposta às tarefas que o indivíduo exerce no seu local de trabalho.

O *stress* nas organizações é causado não só fontes internas, que estão relacionadas com o indivíduo, mas também por fontes externas, que dizem respeito às condições que o indivíduo está sujeito. As fontes internas dizem respeito às exigências/pressões que o indivíduo exerce sobre si (e.g. obrigação, perfeccionismo), já as fontes externas são as exigências/pressões de que o indivíduo é alvo, como por exemplo, as pressões financeiras, pressões ambientais, carga de trabalho, entre outras, fontes estas que irão desencadear sintomas. Holt (1993) distingue os sintomas em três categorias diferentes: sintomas físicos, sintomas psicológicos e sintomas comportamentais e sociais. São exemplos de sintomas físicos o cansaço físico geral, hipertensão, alterações do ritmo cardíaco e pressão arterial, entre outros. Como sintomas psicológicos podem-se observar a irritabilidade, dificuldades de concentração, alterações de humor, dificuldades em tomar decisões, entre outros. No que toca a sintomas comportamentais e sociais, temos por exemplo o mau relacionamento, criticismo, absentismo, comportamentos violentos, entre outros (Camara, Guerra & Rodrigues, 2007). Como é possível se perceber estes sintomas originam elevados custos para a organização e é necessário combatê-los para que as organizações sejam mais produtivas, lucrativas e que os seus colaboradores se sintam bem.

Uma forma de reduzir o *stress* é através da música. Assim sendo, a relação entre a música e o *stress* tem sido estudada por vários autores que permitem retirar várias conclusões dos seus estudos.

É possível perceber-se que a música reduz o *stress* através de um estudo que foi realizado por Linnemanna, Ditzend, Strahler, Doerra, e Natera (2015) apesar de não ter sido feito no contexto laboral. Os resultados do estudo sugerem que ouvir música está associado a níveis inferiores de *stress*. Os resultados fornecem também evidência empírica de que ouvir música com o intuito de relaxamento, em conjunto com a hora do dia (a melhor altura do dia é ao final de tarde ou à noite) são relevantes no contexto de redução do *stress*.

Jiang, Rickson e Jiang (2015) são exemplo dos autores que testaram a relação da música no *stress* no contexto laboral e os resultados do seu estudo, indicaram que a preferência musical assume um papel mediador na relação entre a música e o *stress*. Neste estudo os autores descobriram que o importante, para a música ter influência na redução do *stress* é a música ser da preferência pessoal. Isto pode ser explicado pela teoria da avaliação, que afirma que são avaliações e as interpretações dos eventos, que determinam as respostas

emocionais e não eventos por si só (Jiang, Rickson & Jiang, 2015). Assim sendo, se a música é da preferência da pessoa, esta pode induzir emoções positivas e contribuir para o relaxamento, caso contrário, se a música não é da preferência, esta pode causar emoções negativas, não permitindo reduzir o *stress*. De acordo com estes autores, Lesiuk (2007) realizou um estudo em que os seus participantes eram controladores de tráfego aéreo e descobriu também que a preferência musical tem efeito na redução do *stress* no trabalho. No estudo também é possível perceber-se que a música, de preferência da pessoa, permite relaxar, mas para alguns a música assumiu a função de os manter alerta. Como estes trabalhadores não podem relaxar em demasia, a música permite-lhes também manter os estados de alerta que são necessários para desempenhar as suas funções. Como tal, é necessário saber gerir a música no contexto de trabalho de forma a permitir relaxar, mas não em demasia, para que seja possível se manter os níveis de alerta necessários.

Outro aspeto em ter em conta na relação entre a música e o *stress*, é o tipo de música que é ouvida. Segundo Labbe, Schmidt, Babin e Pharr (2007) os indivíduos que estão expostos a música clássica ou a música que consideram como sendo relaxante após a exposição a uma fonte de *stress* demonstraram uma maior redução da ansiedade, bem como um aumento dos sentimentos de relaxamento em comparação com aqueles que não ouviam música, ou seja estavam expostos a silêncio, ou ouviram música do estilo *heavy metal*. Outro resultado proveniente deste estudo é que os participantes que ouviram o estilo de música *heavy metal* não só experimentaram maiores níveis de ansiedade, como também estavam ainda mais ansiosos depois de ouvir o estilo musical do que quando estavam apenas expostos à fonte de *stress*.

Também Burns e colaboradores (2002), realizaram um estudo com o intuito de provar que diferentes tipos de música têm diferentes efeitos sobre o *stress*. Os resultados obtidos sugerem que os participantes que ouviram música do estilo *hard rock* não se sentiram mais relaxados, nem menos ansiosos, depois de ouvir tal estilo musical. Em contrapartida, os participantes em ambiente de silêncio, que ouviram música por eles selecionada e percecionada como relaxante, ou música clássica, sentiram-se mais relaxados e menos ansiosos. Nestes estudos, todos os participantes, quando selecionaram eles próprios a música, sentiram-se mais relaxados e menos ansiosos, o que é congruente com os artigos supracitados. Isto indica que a música selecionada pelos participantes tem um maior benefício para eles, permitindo inferir de que o importante não é o estilo de música, mas sim a preferência musical de cada um.

### 1.3. Música e desempenho

O desempenho no trabalho pode ser visto como uma atividade na qual um indivíduo é capaz de realizar com êxito a tarefa que lhe é atribuída, utilizando de forma razoável os recursos disponíveis (Jamal, 1984). Olhando para a definição de Jamal (1984), podemos deduzir que todas as organizações pretendem que os seus colaboradores tenham um bom desempenho, mas para que isto aconteça, é necessário que existam condições para tal. Um fator que pode influenciar o desempenho é a música e esta relação tem vindo a ser estudada por vários autores (colocar referências de todos os que vou falar? ou só de 2 ou 3?).

Conversas entre colegas, ao telefone ou mesmo discursos de fundo são percebidos como perturbadores para os colaboradores de escritórios do tipo *open-office* (Schlittmeier & Hellbrück, 2009). Segundo Schlittmeier e Hellbrück (2009) o ruído de fundo contínuo (e.g. som de pessoas a teclar, virar páginas de livros.) é reproduzido em muitos *open-offices* com o intuito de ocultar parcialmente o som dos discursos de fundo, tentando diminuir o impacto prejudicial dos sons de fundo sobre o desempenho cognitivo dos colaboradores. Os autores realizaram um estudo em que tentaram perceber se a música de fundo, ou o ruído contínuo de fundo, poderiam amenizar este efeito, permitindo melhorar o desempenho dos colaboradores. Com o estudo, os autores chegaram à conclusão que embora o ruído de fundo contínuo reduza os efeitos prejudiciais do ruído dos escritórios no desempenho, a música com baixas variações temporal-espectral (ou seja, música com Legato que consiste em notas sucessivas, de modo que não haja nenhum silêncio entre elas.) é subjetivamente preferida pelos colaboradores como tendo melhores benefícios no seu desempenho.

Outro estudo que permite perceber o benefício da música no desempenho é o de Lesiuk (2005). Neste estudo, foi medido o efeito de ouvir de música no estado de afeto positivo, na qualidade de trabalho e no tempo-em-tarefa de desenvolvedores de sistemas de informação. Os resultados revelaram que o estado de afeto positivo e a qualidade do trabalho eram mais baixos sem música, enquanto o tempo-em-tarefa era maior. Como é possível se verificar na literatura, um efeito benéfico da música no desempenho da tarefa pode ser explicado por aumentos no estado de afeto positivo (Schellenberg, 2001). Assim, olhando para os resultados do estudo de Lesiuk (2005) é possível se verificar que o estado de afeto positivo foi mais baixo sem música, logo os colaboradores ouvindo música vão aumentar os seus estados de afeto positivo e, como tal, vão melhorar o seu desempenho.

De acordo com os autores anteriores, também Padmasiri e Dhammika (2014) estudaram a relação entre a música e referem que há um efeito significativo de ouvir música no desempenho do trabalho. No estudo destes autores, o desempenho diminui quando os

colaboradores ouviam música, mas os autores acreditam que tal se deveu porque a música utilizada é mais apropriada para relaxar e num ambiente de trabalho isso não é aconselhável, mas sim música que estimule os colaboradores. Para contrariar esta diminuição do desempenho, os autores sugerem que se ouça música com ritmos mais rápidos, com o intuito de estimular e não relaxar. Tal é possível se verificar no estudo de Corhan e Gounard (1976). Corhan e Gounard (1976) demonstraram que a música rock melhorou o desempenho em uma tarefa de detecção de sinal em comparação com música instrumental, vista como relaxante. Isto se deveu, pois segundo os autores a música rock excita mais os participantes, do que a música instrumental que permite relaxar. Padmasiri e Dhammika (2014) sugerem ainda que devem ser os colaboradores a escolher que tipo de música querem ouvir, ou seja, serem livres para ouvirem o que quiserem, no caso de ouvirem individualmente, ou ouvirem as suas sugestões no caso de a mesma música ser ouvida por todos os colaboradores da organização (e.g música ouvida através de altifalantes.).

Sejam os colaboradores a escolher a música que ouvem, sejam os gestores, é necessário que tenham em atenção o estilo de música que selecionam. Os resultados do estudo de Young e Nolan (2015), sugerem que a música clássica, sem letra parece distrair mais, ou seja os colaboradores têm um maior tempo de reação, do que música popular com letra, levando a que os colaboradores tenham um pior desempenho. Os autores defendem que esta diferença se deve à familiaridade com a música. Como a música popular com letra era mais familiar aos participantes, esta não os distraí-a tanto. No entanto, Shih, Huang e Chiang (2012) referem que a música sem letra tem maior efeito positivo no desempenho do que a música com letra. Para estes autores, se a música for reproduzida no local de trabalho, a música com letra deve ser evitada pois reduz a eficiência dos trabalhadores e como tal o seu desempenho.

Young & Nolan (2015) referem ainda que o uso da música no contexto laboral é benéfico para as organizações, mas indicam que existem diferentes efeitos dependendo do tipo de trabalho. Segundo os autores, como a música parece inibir respostas corretas por *e-mail* e tarefas envolvendo altos níveis de concentração, como a leitura e a análise de dados, as pessoas que executam essas tarefas devem evitar o uso de música. Já em locais de trabalho que exijam tarefas simples (e.g. pintores), os autores referem que a música deve ser permitida.

Haake (2011), com o seu estudo, também encontrou uma relação positiva entre a música e o desempenho, ou seja, que a música permite ter uma melhor desempenho, mas os seus resultados permitiram também tirar outras conclusões. O autor sugere que a música afeta cada pessoa de uma maneira diferente e que por vezes, a mesma pessoa reage à música de

maneiras diferentes, ou seja, na mesma pessoa a música pode ter um efeito benéfico num dia e no outro pode ter o efeito contrário. O autor refere ainda que deve ser a pessoa a escolher a música que quer ouvir e não ser imposta, pois na mesma organização uma pessoa pode querer relaxar e outra ser estimulada. Assim, é possível inferir que, ao que diz respeito à música em contexto laboral, se a organização optar por permitir aos seus colaboradores que ouçam música, deve-lhes ser dada total opção de escolha para que seja possível que tenham um bom desempenho.

#### **1.4. Música e Qualidade de vida no trabalho**

Atualmente as pessoas passam, por vezes, mais tempo no seu local de trabalho do que em casa ou em atividades de lazer e como tal, cada vez mais é necessário que tenham uma boa qualidade de vida no trabalho. A qualidade de vida no trabalho está geralmente associada a uma série de condições organizacionais objetivas e práticas que permite aos colaboradores perceberem que estão seguros, satisfeitos e têm melhores hipóteses de crescimento e desenvolvimento como seres humanos individuais na organização a qual pertencem (Ahmad, 2013).

Analisando várias definições, podemos constatar que a qualidade de vida no trabalho é um paradigma multifacetado, construído com base em um número de fatores inter-relacionados (Ahmad, 2013). Paralelamente, Rethinam (2008) refere que a qualidade de vida no trabalho é uma construção multidimensional, composta por uma série de fatores inter-relacionados que precisam ser cuidadosamente considerados para concetualizar e medir. Um dos primeiros autores a definir qualidade de vida no trabalho foi Lawler (1982). O autor define qualidade de vida no trabalho em termos de características e condições de trabalho e enfatiza que o principal objetivo é melhorar o bem-estar e produtividade dos funcionários. Uma definição mais recente e atual é a de Serey (2006), que descreve a qualidade de vida no trabalho como uma oportunidade para os colaboradores exercerem o seu talento e capacidades, para enfrentarem desafios e situações que requerem iniciativa e auto-orientação.

Segundo Walton (1974), o autor mais citado no que diz respeito às dimensões de qualidade de vida no trabalho, existem oito dimensões da qualidade de vida no trabalho, sendo elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento das capacidades humanas, oportunidade de crescimento e segurança, integração social, constitucionalismo, trabalho espaço total de vida e relevância social do trabalho.

A primeira dimensão, diz respeito à adequação da remuneração ao trabalho efetivamente realizado pelo colaborador, bem como à equidade interna (i.e equilíbrio entre as

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

remunerações na empresa) e equidade externa (i.e equilíbrio da remuneração em relação a outros profissionais do mercado). A segunda dimensão, como o próprio nome indica, refere-se às condições de trabalho da organização, ou seja, à carga de trabalho; ao ambiente físico, ou seja, se o local de trabalho tem condições de bem-estar (conforto) e existe organização para o desempenho do trabalho; ao material e equipamento, no que toca à quantidade e qualidade de material disponível para execução do trabalho; a um ambiente saudável, isto é, se no local de trabalho existem condições de segurança e de saúde; e por fim ao *stress*. A terceira dimensão refere-se às oportunidades que o trabalhador tem de aplicar o seu saber e as suas aptidões, de desenvolver autonomia e obter informações sobre as suas tarefas e sobre o seu desempenho. A quarta dimensão, remete para as possibilidades que a organização oferece em termos de carreira profissional, de crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança. A quinta dimensão corresponde à ausência de grandes diferenças hierárquicas e preconceitos, relacionamento marcado por apoio mútuo, franqueza interpessoal e respeito às individualidades de cada colaborador. A dimensão, Constitucionalismo, refere-se à observação dos direitos do trabalhador, ao estabelecimento de normas e regras da organização. A sétima dimensão de Watson diz respeito ao equilíbrio entre a vida no trabalho e a vida pessoal. Por fim, a oitava e última dimensão remete para a imagem organizacional e para a responsabilidade social da organização.

Uma conceptualização mais recente é a de Nanjundeswaraswamy e Swamy (2013). Estes autores referem que, nove dimensões importantes podem ser considerados na qualidade de vida no trabalho. Estas nove dimensões são: ambiente de trabalho, cultura e clima organizacional, relação e cooperação entre colaboradores, formação e desenvolvimento, compensação e recompensas, facilitadores, satisfação e segurança no trabalho, autonomia de trabalho e adequação dos recursos.

O ambiente de trabalho diz respeito ao local onde se trabalha. O local de trabalho é um ambiente social e profissional em que os funcionários devem interagir com um número de pessoas, e têm de trabalhar em coordenação (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). Assim, de acordo com Kirkman (1989), a qualidade de vida no trabalho é um plano integrado de melhoria com o intuito de melhorar o ambiente de trabalho e satisfazer as necessidades individuais dos colaboradores. Analogamente, Lau, Wong, Chan & Law (2001) acreditam que para se ter qualidade de vida no trabalho é necessário um ambiente de trabalho favorável que apoia e promove a satisfação, proporcionando aos colaboradores recompensas, segurança no trabalho e oportunidades de crescimento na carreira.



O clima organizacional pode ser visto como a camada mais periférica da cultura, traduzindo na verdade o que acontece; é individual, consciente e vulnerável a flutuações (Neves, 2001). A cultura é algo mais profundo, inconsciente e coletivo explicando o porquê dos acontecimentos (Neves, 2001). A cultura organizacional refere-se a um sistema de significados compartilhados entre os seus membros e que distingue uma organização de outras (Robbins, 1999). A cultura organizacional pode ser compreendida como sendo o resultado da interação e partilha entre os colaboradores, estruturada nas ideologias e valores. De acordo com Curry, Wakefield, Price, Mueller e Mcloskey (1985), as características organizacionais, tais como políticas e procedimentos, estilo de liderança, operações e fatores contextuais gerais, têm um efeito profundo sobre como a equipa percebe a qualidade de vida no trabalho.

Relações e cooperação são uma comunicação entre os gestores e os colaboradores, referente a decisões no local de trabalho, conflitos e resolução de problemas. Desta forma, as relações pessoais torna-se uma dimensão importante da qualidade de vida no trabalho (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). Assim, e de acordo com o estudo de Rose, Beh, Uli e Idris (2006) a qualidade de vida no trabalho está associada ao desenvolvimento de carreiras e, como as carreiras evoluem da interação dos indivíduos dentro das organizações, também as relações e a cooperação são um importante componente da qualidade de vida no trabalho.

Outra dimensão de qualidade de vida no trabalho é a formação e desenvolvimento. A formação e desenvolvimento é uma atividade organizacional que permite melhorar o desempenho dos colaboradores. Assim sendo, a qualidade de vida no trabalho é assegurada pelas oportunidades proporcionadas para o desenvolvimento do colaborador e encorajamento dado pelos gestores para realizar o seu trabalho (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013).

As compensações e recompensas são fatores motivacionais para os colaboradores. Quando se tem um bom desempenho é esperado que existam recompensas e isso leva a que os funcionários se esforcem mais, para atingir metas individuais e organizacionais. Os interesses económicos dos colaboradores levam-nos a trabalhar num emprego e a satisfação dos funcionários depende, pelo menos parcialmente, da compensação oferecida pela organização (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). Segundo Mirvis e Lawler (1984), a qualidade de vida no trabalho está associada à satisfação com os salários, às horas e às condições de trabalho. Paralelamente, Saraji e Dargahi (2006), realizaram um inquérito de satisfação com a vida no trabalho em enfermeiros, e os resultados mostraram que os salários e a autonomia eram os dois componentes mais importantes da qualidade de vida no trabalho destes colaboradores.

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

Os facilitadores desempenham um papel importante na realização das metas e objetivos, atendendo às necessidades físicas e emocionais dos funcionários (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). Exemplo de facilitadores são: o serviço de refeições, o transporte, a segurança, horário de trabalho flexível, entre outros. Estes facilitadores permitem melhorar a produtividade e moral dos colaboradores, como tal, permitem assim melhorar também a qualidade de vida no trabalho dos mesmos.

A satisfação e segurança no trabalho, são outra dimensão de qualidade de vida no trabalho. A satisfação no trabalho é a maneira como os colaboradores percebem o seu trabalho, sendo que se o perceberem de forma positiva, têm satisfação no trabalho, e se o perceberem de forma negativa, não estão satisfeitos no trabalho. Empregos que são ricos em elementos comportamentais positivos, tais como por exemplo a autonomia e o feedback, contribuem para a satisfação dos colaboradores (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). O estudo de Noor e Abdullah (2012) indicaram que existe uma relação significativa entre a satisfação no trabalho e a qualidade de vida no trabalho. Segundo os autores, a satisfação no trabalho tem mais influência na qualidade de vida no trabalho, do que o envolvimento no trabalho e a segurança no trabalho. A segurança no trabalho é outro fator que preocupa os colaboradores, pois estes querem estabilidade no emprego. O emprego permanente proporciona segurança aos empregados e melhora a qualidade de vida no trabalho (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). Drobnic, Beham e Präg (2010) referem que os colaboradores que têm empregos onde se sintam seguros e onde recebem salários satisfatórios, percebem a sua qualidade de vida no trabalho como sendo boa.

A autonomia no trabalho, outra dimensão de qualidade de vida no trabalho, é extremamente importante para os colaboradores. Uma maior autonomia no trabalho melhora a aquisição e utilização do conhecimento, promovendo o crescimento cognitivo através da transferência de conhecimento entre os colaboradores (Scully, Kirkpatrick & Locke, 1995). Segundo Rethinam (2008), se a organização fornece a autoridade apropriada, ou seja autonomia, nas atividades de trabalho, permite que as atividades de trabalho possam corresponder às necessidades dos seus colaboradores, contribuindo assim para um melhor o desempenho organizacional. É também importante referir que a autonomia é uma das duas componentes principais da qualidade de vida no trabalho (Saraji & Dargahi, 2006).

Por fim, a última dimensão de qualidade de vida no trabalho, é a adequação de recursos. A adequação dos recursos tem a ver com tempo e equipamento suficientes, informações adequadas e ajuda para completar as tarefas (Chelte, 1983 as cited in Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). Os recursos devem corresponder aos objetivos

declarados, pois se tal não acontecer, os empregados não serão capazes de atingir os objetivos propostos, levando a uma menor satisfação dos funcionários e conseqüentemente uma menor qualidade de vida no trabalho (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013).

Mas, será que a música tem a capacidade de influenciar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores? Alguns estudos têm sido feitos sobre a relação da música e a qualidade de vida (Coffman, 2002; Hays & Minichiello, 2005), mas poucos têm sido feitos para verificar se esta relação é a mesma no contexto laboral.

Segundo Coffman (2002), atividades musicais, tanto ouvir música com fazer música, têm a capacidade de melhorar a percepção sobre a qualidade de vida dos idosos. Em concordância, Hays e Minichiello (2005) realizaram um estudo também em idosos. Os resultados do seu estudo revelaram que a música promove qualidade de vida, contribuindo para que os idosos tenham autoestima positiva, ajudando-os a sentirem-se competentes e independentes e, diminuindo ainda, sentimentos de solidão.

No que toca ao contexto laboral, El-Aouar, Vasconcelos e Neto (2016) realizaram um estudo em que tentaram compreender como a inserção da música no contexto laboral contribui para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores. Segundo estes autores, que fizeram o seu estudo no contexto de fábricas, a presença de música afeta positivamente o bem-estar psicossocial e organizacional, contribuindo assim para a obtenção de qualidade de vida no trabalho que, por sua vez, contribui para aumentar também a produtividade através de um processo bidirecional, no qual ambos se complementam.

### **1.5. Qualidade de vida no trabalho e Desempenho**

As organizações não existem sem as pessoas, nem tão pouco se conseguem desenvolver sem as mesmas. Mesmo num panorama cada vez mais tecnológico, com as organizações cada vez mais constituídas por máquinas, as pessoas são extremamente necessárias para a sobrevivência da organização. São as pessoas que dão estrutura às organizações, oferecem soluções e resolvem os problemas existentes. Assim, o sucesso de qualquer organização depende dos seus colaboradores, dos seus recursos humanos, e para tal é necessário que estes se sintam bem no seu emprego, ou seja tenham uma boa qualidade de vida no trabalho, para que se esforcem e a organização tenha o sucesso pretendido.

Asgari, Nojbaee e Rahnama (2012), realizaram um estudo com professores e contemplaram como critérios de qualidade de vida no trabalho: pagamento justo e suficiente, segurança e higiene do ambiente no trabalho, oportunidades de crescimento, observação de lei na organização, apego social no contexto laboral, atmosfera geral da vida no trabalho,

integridade e união social no trabalho e desenvolvimento de capacidades humanas. No seu estudo, os autores afirmam que, quanto melhor é a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, maior é o seu desempenho mas, no entanto, apenas as dimensões observação de lei na organização e apego social no contexto laboral têm uma relação significativa com o desempenho dos professores.

Utilizando os mesmos critérios de qualidade de vida no trabalho, Kaighobadi, Esteghlal e Mohebbi (2014) realizaram um estudo envolvendo gestores. Ao contrário de Asgari, Nojbaee e Rahnama (2012), os autores concluíram que existe uma relação positiva e significativa entre todos os critérios de qualidade de vida no trabalho e o desempenho. Apesar de todas as dimensões terem um impacto significativo, umas têm um maior impacto do que outras, como tal os autores recomendam que se tenha em atenção esta questão para que as organizações possam atingir os objetivos pretendidos.

Existem, ainda, autores que utilizam critérios diferentes de qualidade de vida nas suas investigações. Paralelamente a Kaighobadi, Esteghlal e Mohebbi (2014), Rai e Tripathi (2015) realizaram um estudo com gestores e, concluíram também que existe uma relação positiva e significativa entre todos os critérios de qualidade de vida no trabalho e o desempenho. Contudo, os critérios utilizados nas duas investigações foram diferentes.

Uns destes autores são também Majundar, Dawn e Dutta (2012) que realizaram um estudo com o objetivo de investigar a qualidade de vida no trabalho e o seu efeito desempenho no trabalho no setor das telecomunicações. Estes autores usaram como critérios de qualidade de vida no trabalho a cultura organizacional, relações no local de trabalho (relações com colegas e superiores), formação e desenvolvimento, sistemas de recompensa, benefícios complementares, segurança no trabalho, autonomia e variações nos horários de trabalho. Na sua investigação, os autores recolheram dados de cinco organizações diferentes e em quatro delas a qualidade de vida no trabalho tem uma forte e positiva correlação com o desempenho, tal como autores supracitados o demonstraram também.

Outro exemplo de autores que utilizaram diferentes dimensões para investigar a relação da qualidade de vida e o desempenho foram Chanana e Gupta (2016). Chanana e Gupta (2016) realizaram o seu estudo com profissionais do setor bancário e paralelamente com os autores atrás mencionados, concluíram que a qualidade de vida no trabalho tem um forte impacto no desempenho dos colaboradores. Os autores vão ainda mais além e referem que para os colaboradores, dos critérios de qualidade de vida utilizados, a qualidade de recompensa, o suporte dos supervisores, o conteúdo de trabalho desafiante e oportunidades de

carreira e crescimento são os critérios mais importantes da qualidade de vida para levarem a um bom desempenho.

Também Rastegari, Khani, Ghalriz e Eslamian (2010) realizaram uma investigação em que estudaram esta relação e os seus resultados estão em concordância com os autores anteriores. Os autores realizaram a sua investigação com enfermeiros e concluíram que existe uma relação direta e significativa entre todos os critérios de qualidade de vida no trabalho e o desempenho dos enfermeiros. Desta forma, os autores sugerem que os gestores das organizações devem criar programas que melhorem a qualidade de vida no trabalho, para que os seus colaboradores possam melhorar o seu desempenho e a sua produtividade.

Outro aspeto importante para se compreender nesta relação, é perceber se existem diferenças entre o setor privado e público. Assim sendo, Hoque e Rahman (1999) realizaram uma investigação que permite verificar que apesar de os trabalhadores do setor privado terem uma melhor qualidade de vida no trabalho, a correlação entre a qualidade de vida no trabalho e o desempenho é positiva em ambos os setores.

Verificando a literatura existente sobre a qualidade de vida no trabalho e o desempenho, verifica-se que existe uma relação positiva entre a qualidade de vida no trabalho e o desempenho em vários setores de atividade. Desta forma, é importante que as organizações, sejam de que setor sejam, permitam que os seus colaboradores tenham uma boa qualidade de vida no trabalho para que estes possam ter um bom desempenho e, assim, permitam às organizações atingirem os objetivos pretendidos.

## **1.6. *Stress* e Desempenho no trabalho**

Ao contrário do que muitas pessoas pensam, o *stress* nem sempre é negativo. O *stress* pode ser bom, designado por *eustress*, ou mau, denominado por *distress*. Segundo Szabo, Tache e Somogyi (2012), foi Hans Selye, no início da década de 70 que introduziu os termos, com o intuito de distinguir se a resposta ao stress foi iniciada por stressores positivos ou negativos. Para que o funcionamento seja eficaz e para que exista um bom desempenho, é necessário um nível mínimo de *stress*, como tal o stress pode ter uma boa influência no ser humano, sendo este tipo de *stress* designado de *eustress* (Sethi, Vermani & Verma, 2015). O *distress*, é o tipo de *stress* a que as pessoas normalmente se referem, quando falam de *stress*. Este tipo de *stress* leva a tensão, doenças cardíacas, absentismo, problemas conjugais, alcoolismo, falta de concentração, dores de cabeça, abuso de drogas, irritação, entre muitos outros sintomas (Sethi, Vermani & Verma, 2015). Assim sendo, *eustress* é resulta

principalmente de uma percepção positiva dos stressores e, o *distress*, é resultado de uma percepção negativa dos stressores (Le Fevre, Kolt & Matheny, 2006).

Como tal, a relação entre o *stress* e o desempenho pode ser conceptualizada de diferentes formas. O desempenho no trabalho pode ser visto como a capacidade de um indivíduo realizar com êxito, ou não, a tarefa/objetivo atribuído a ele, utilizando de forma razoável, ou não, os recursos disponíveis (Jamal, 1984) e, existem quatro tipos de relação entre o *stress* e o desempenho no trabalho: relação linear positiva, relação linear negativa, relação curvilínea, em forma de U invertido e, por fim, sem relação (Jamal, 2011).

Exemplo de autores que defendem uma relação linear negativa são Beehr, Walsh e Taber (1976). Estes autores sugerem que o *stress* no trabalho é essencialmente disfuncional para a organização e para os seus colaboradores, ou seja, quanto mais stress existir pior será a performance dos trabalhadores. Também Jamal (1985), realizou um estudo com trabalhadores de colarinho azul (i.e. trabalhadores que realizam trabalhos manuais ou técnicos) e concluiu que o *stress* é nefasto para os colaboradores, pois prejudica o seu desempenho. O autor recomenda ainda que, os gestores invistam tempo e energia para descobrirem como os stressores podem ser geridos para que seja possível melhores os resultados do desempenho dos colaboradores. Paralelamente Banerjee e Mehta (2016), também chegaram à mesma conclusão. Banerjee e Mehta (2016) realizaram o seu estudo com professores, e também nestes o *stress* prejudica o seu desempenho. O aumento do *stress* devido ao ensino em cursos adicionais, ou várias unidades curriculares, terem um grande número de alunos ou a pressão que são sujeitos para que investiguem e publiquem os seus estudos leva a que evitem o trabalho e como tal piorem o seu desempenho. Para efeitos deste estudo, assumiremos que é este tipo de relação que existe entre o *stress* e o desempenho no trabalho.

Já segundo autores como Meglino (1977), a relação entre o *stress* e a performance é linear positiva. Para este autor baixos níveis de *stress* fazem com que os trabalhadores desmotivem e não se esforcem, gerando níveis de desempenho baixos ou medíocres. Assim, para que o desempenho seja bom, os colaboradores tem de encarar o trabalho como desafiante, ou seja, tem de existir *stress*.

Cohen (1980), é um exemplo de um autor que defende que a relação entre *stress* e performance é curvilínea. Para este autor, quando um indivíduo experiencia níveis baixos de *stress* no trabalho, muito provavelmente não será ativado e, assim, não irá apresentar um bom desempenho. Pelo contrário, se o indivíduo experiencia um nível elevado de *stress*, este pode passar o tempo a tentar lidar com o stress e os seus esforços no trabalho podem ser reduzidos, resultando num baixo desempenho. O modelo sugere que uma quantidade moderada de *stress*

é o ideal para um bom desempenho no trabalho, porque, em tais níveis, o indivíduo não só é ativado, mas também capaz de direcionar a sua energia para ter o melhor desempenho no trabalho possível. Em concordância, Welford (1973) refere que existem três aspetos importantes em relação ao *stress*. O primeiro, é que é necessário algum *stress* para possamos ter o melhor desempenho, ou seja, o *stress* só é problemático quando os seus níveis são muito elevados. Segundo, o *stress* pode resultar de uma subcarga, bem como de uma sobrecarga, podendo assim surgir quando a vida é muito fácil, bem como quando é muito difícil. Por último, os níveis bons de *stress* diferem de um indivíduo para outro e, como tal, as suas reações são também diferentes.

Por fim, existe ainda autores que defendem que não existe relação entre *stress* e desempenho (Jamal, 2011). Para eles, os indivíduos são vistos como seres racionais que estão preocupados principalmente com o desempenho, porque eles sabem que estão a ser pagos para fazer o trabalho. É esperado que estes ignorem as adversidades que criam obstáculos para um bom desempenho no trabalho, independentemente de tudo o que aconteça no ambiente de trabalho (Jamal, 2011). Acredita-se que os indivíduos não vão deixar que o seu desempenho seja afetado por esses acontecimentos (e.g. *stress*). O desempenho destes permanecerá mais ou menos no mesmo nível na presença de trabalho com *stress*, bem como na ausência deste. Este modelo tem poucos seguidores e é fácil se se perceber porquê. Arsenault e Dolan (1983) realizaram um estudo com empregados de hospitais e permitiu perceber que, é possível não existir relação entre o *stress* e o desempenho, mas depende do que origina o *stress*. Segundo o autor, se o que origina o *stress* derivar do conteúdo do trabalho, não existe relação entre o *stress* e o desempenho, se o que origina o *stress* for derivado do contexto do trabalho, então o *stress* diminui o desempenho, ou seja a relação entre estes é linear negativa.

### **1.7. *Stress* e Qualidade de vida no trabalho**

A qualidade de vida no trabalho é geralmente relacionada a várias condições e práticas organizacionais objetivas, permitindo aos funcionários de uma organização perceber que eles estão seguros, satisfeitos e têm melhores hipóteses de crescimento e desenvolvimento como seres humanos individuais (Ahmad, 2013). Deste modo, é importante analisarmos a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, pois estes, nos tempos que correm, passam imenso tempo das suas vidas no local de trabalho. Uma elevada qualidade de vida no trabalho é imprescindível para que as organizações consigam atrair e reter colaboradores e, os consigam manter motivados (Mosadeghrad, Ferlie & Rosenberg, 2011). Nas últimas duas décadas, tem havido uma crescente preocupação com a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

para que seja possível promover uma cultura organizacional de qualidade e um bom desempenho organizacional (Mosadeghrad, Ferlie & Rosenberg, 2011). Contudo, existem “obstáculos” que são necessários ultrapassar para que isso seja possível. O *stress* no trabalho é um desses obstáculos e, sendo este um problema de saúde cada vez mais importante, é necessário perceber a relação entre este e a qualidade de vida no trabalho.

Alguns autores têm estudado esta relação e, chegaram à conclusão que o *stress* tem a capacidade de influenciar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores. Bolhari, Rezaeean, Bolhari e Zare (2012) foram uns destes autores, realizando um estudo com colaboradores da área das tecnologias de informação (IT). Segundo os autores, o *stress* ocupacional tem um impacto negativo na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, ou seja, quanto mais *stress* os colaboradores tiverem, pior será a sua qualidade de vida no trabalho. Este estudo, é um estudo bastante importante, não só porque permite perceber a o impacto negativo do *stress* na qualidade de vida, mas também pela amostra utilizada ter sido com profissionais da área de IT. Num Mundo cada vez mais tecnológico, também o panorama profissional acompanha esta tendência e, como tal uma das profissões de mais rápido crescimento no atual ambiente de trabalho são as da área das tecnologias de informação.

Outro estudo, foi o de Mani, Sritharan e Gayatri (2014) e, foi realizado com trabalhadores de uma estação ferroviária. Os resultados deste estudo permitem afirmar, paralelamente ao estudo anterior, que o *stress* no trabalho tem impacto na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores e, que este impacto é negativo.

Pisheh (2012), também estudou esta relação realizando um estudo com funcionários públicos do Irão. Segundo o autor, os resultados do estudo revelaram que a qualidade de vida no trabalho e o *stress* no trabalho estão correlacionados de forma negativa e linearmente. Pisheh (2012) refere ainda que programas que permitem melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, podem criar uma situação de ganho para ambas as partes (i.e. para os colaboradores e para as organizações) pois permite aliviar o *stress* dos colaboradores do setor público e tornar mais fácil a gestão e, com isto, todos ganharão inclusive toda a sociedade. Outro estudo realizado com funcionários do setor público, foi o estudo de Mensah e Amponsah-Tawiah (2014). Uma das hipóteses do estudo destes autores era que o *stress* no trabalho tem uma relação negativa e significativa com a qualidade de vida no trabalho, o que os resultados obtidos permitiram suportar.

Outra área, em que foi estudada esta relação, foi a área da saúde. Mosadeghrad, Ferlie e Rosenberg (2011) realizaram um estudo com profissionais do setor da saúde e, uma vez mais os resultados do estudo estão em consonância com os estudos anteriormente



## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

apresentados. Os resultados do estudo revelaram que os colaboradores que experimentaram mais *stress* tiveram níveis mais baixos de qualidade de vida no trabalho. Assim sendo, é possível afirmar que existe uma relação negativa entre o *stress* e qualidade de vida no trabalho.

Num estudo mais recente, também Mahalakshmi e John (2016) chegaram aos mesmos resultados do que os autores anteriores. Apesar de os autores realizarem o seu estudo com uma amostra diferente dos restantes autores (professores universitários), os resultados foram os mesmos, ou seja, o *stress* tem um impacto negativo na qualidade de vida no trabalho. Desta forma, analisando os estudos apresentados, é possível percebermos que existe uma elevada concordância entre os autores no que toca à relação entre o *stress* no trabalho e a qualidade de vida no trabalho. Como tal, é essencial utilizar os resultados da literatura existente e, pormos em prática estes conhecimentos para que possamos melhorar o ambiente de trabalho das organizações, obtendo assim melhores resultados não só para os colaboradores, mas também para as organizações.

*Hipótese 1:* Os indivíduos que ouvem música no trabalho apresentam níveis médios de *stress* inferiores aos indivíduos que não ouvem música no trabalho.

*Hipótese 2:* Os indivíduos que ouvem música no trabalho apresentam níveis médios de qualidade de vida superiores aos indivíduos que não ouvem música no trabalho

*Hipótese 3:* Os indivíduos que ouvem música no trabalho apresentam níveis médios de desempenho percebido superiores aos indivíduos que não ouvem música no trabalho

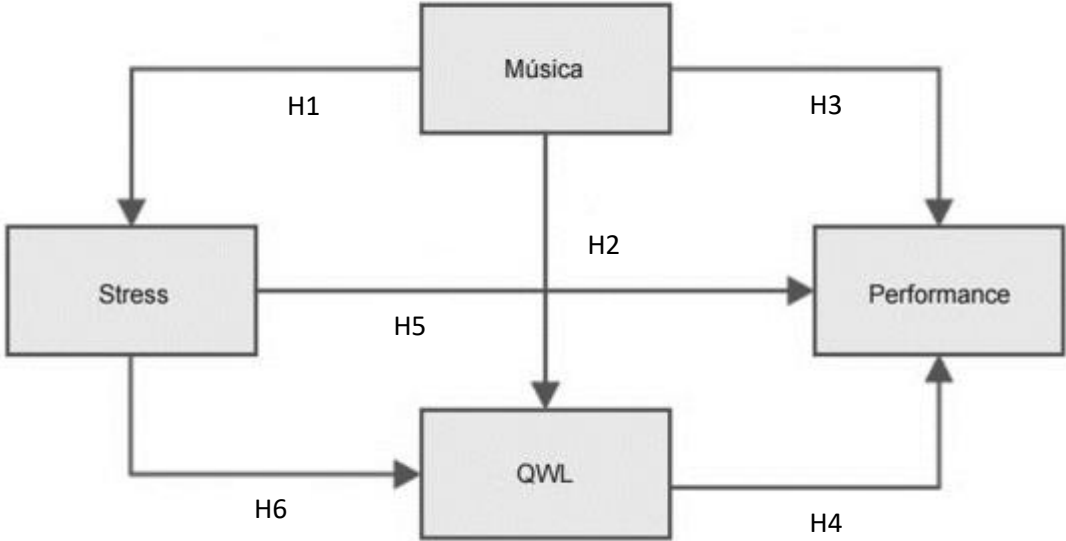
*Hipótese 4:* A qualidade de vida no trabalho está relacionada positivamente com o desempenho trabalho.

*Hipótese 5:* O *stress* no trabalho está relacionado negativamente com o desempenho no trabalho.

*Hipótese 6:* O *stress* no trabalho está relacionado negativamente com a qualidade de vida no trabalho.

Considerando as hipóteses apresentadas na presente dissertação, será testado o modelo de investigação presente na Figura 1. Para testar o modelo de investigação, realizou-se um estudo de natureza correlacional, cuja metodologia é apresentada na próxima secção.

Figura 1. *Modelo de investigação*



## II. MÉTODO

### 2.1. Amostra

A amostra é composta por 127 participantes. Trata-se de uma amostra de conveniência, tendo como critério de inclusão a pessoa ter experiência de trabalho. Os participantes tinham idades compreendidas entre os 18 e 63 anos ( $M=34,97$ ,  $DP=11,64$ ), com uma distribuição equilibrada de géneros e, um predomínio de indivíduos com o 12.º ano de escolaridade (23.2%,  $n=23$ ) e licenciatura (29.3%,  $n=29$ ). A amostra foi recolhida em diversas áreas de trabalho, conforme Tabela 2.1.

Tabela 2.1. *Caraterização dos participantes inquiridos*

	n	%
Género		
Masculino	49	49.49
Feminino	50	50.51
Escolaridade		
6ºano	11	11,1
9ºano	22	22,2
12ºano	23	23,2
Licenciatura	29	29,3
Mestrado	10	10,1
Doutoramento	4	4,0
Área de trabalho		
Tecnologias de Informação	10	10.10
Engenharia	2	2.02
Vendas	13	13.13
Hotelaria	5	5.05
Produção	3	3.03
Marketing	3	3.03
Outra (e.g., indústria)	63	63.64

Ainda em relação aos participantes, é importante referir que, em relação ao contexto laboral, estes trabalham principalmente num ambiente de escritório baseado em computador (51.26%, n=61) e num local compartilhado (57.98%, n=69) (Tabela 2.2).

Tabela 2.2. *Caraterização do contexto laboral*

	n	%
“Trabalha principalmente num ambiente de escritório baseado em computador?”		
Sim	61	51.26
Não	58	48.74
Total	119	100
“Acerca do seu local de trabalho, trabalha principalmente:”		
Local privado	10	8.40
Local compartilhado	69	57.98
Ambiente aberto de escritório (open office)	32	26.89
Casa	3	2.52
Estrada	0	0.00
Outro	5	4.20
Total	119	100

## 2.2. Procedimento

Nesta dissertação, os dados foram recolhidos a partir de questionários *online* (Anexo A), tendo sido o *link* de acesso disponibilizado via e-mail e redes sociais (*Facebook*). Optou-se por distribuir o questionário *online*, pois desta forma conseguiria abranger um maior número de pessoas do que se fosse pessoalmente e, seria também mais rápido e prático. O questionário esteve disponível desde dia 6 de Março de 2017 até 30 de Agosto de 2017, sendo que a última resposta foi em 21 de Agosto de 2017.

O questionário foi desenvolvido com o recurso ao *software* Qualtrics, iniciando com uma folha de rosto com o propósito da investigação, garantia da confidencialidade, contacto para questões e agradecimento pela colaboração do inquirido. O questionário englobava questões sobre música, sendo que dependendo se o inquirido ouvia música no trabalho ou não, este era teria de responder a questões diferentes. Por exemplo, se o inquirido respondesse

que não ouvia música enquanto trabalhava, era perguntado a este o porquê, se respondesse que ouvia, eram realizadas várias questões acerca das suas escolhas musicais, entre outras. O mesmo englobava ainda, uma escala de desempenho percebido, uma de *stress*, uma de qualidade de vida no trabalho, e ainda algumas questões sociodemográficas.

### **2.3. Instrumento**

O questionário utilizado para a recolha de dados desta dissertação utilizou as seguintes medidas:

*Qualidade de vida no trabalho.* A qualidade de vida no trabalho foi medida através da escala de Van Laar, Edwards e Easton (2007) que foi traduzida e adaptada para português por Gomes, Silva e Cruz em 2011. Esta escala é constituída por 23 itens, sendo que os autores definem a qualidade de vida no trabalho como sendo composta por 6 dimensões. As dimensões contempladas pelos autores são: bem-estar geral, conciliação casa-trabalho, satisfação no trabalho e carreira, controlo no trabalho, condições de trabalho e *stress* no trabalho. O bem-estar geral foi medido através de 6 itens (e.g. “Sinto-me bem neste momento.”); a conciliação casa-trabalho foi medido por 3 itens (e.g. “A entidade patronal oferece instalações adequadas e flexibilidade para conjugar o trabalho com a vida familiar.”); a satisfação no trabalho e carreira foi medida através de 6 itens (e.g. “Tenho um conjunto claro de objectivos e metas que me permitem realizar o meu trabalho.”); o controlo no trabalho foi medido através de 3 itens (e.g. “Sinto-me capaz de expressar opiniões e influenciar alterações na minha área de actividade.”); as condições de trabalho foram medidas através de 3 itens (e.g. “A minha entidade patronal disponibiliza-me tudo o que preciso para realizar o meu trabalho eficazmente.”); por fim, o *stress* no trabalho foi medido através de 2 itens (e.g. “Sinto-me frequentemente sob pressão no local de trabalho.”). O questionário é constituído ainda por 1 item que media, de forma geral, a qualidade de vida no trabalho – “De forma geral, estou satisfeito com a qualidade da minha vida profissional.”. A escala de resposta é de tipo *Likert* e possui cinco pontos (1- Discordo totalmente a 5- Concordo totalmente).

*Stress.* O *stress* foi medido através da escala “Perceived Stress Scale”, desenvolvida por Cohen, Kamarck e Mermelstein (1983) e que foi adaptada ao contexto profissional por Gonçalves (2012). A escala é composta por 14 itens (e.g. “ficou preocupado(a) por causa de algo que aconteceu inesperadamente no contexto profissional?”), sendo que a escala de resposta é do tipo *Likert* com 5 pontos (1-Nunca a 5-Muito frequentemente).

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

*Desempenho percebido.* Os inquiridos avaliaram o seu desempenho através da escala “Individual Work Performance Questionnaire” (Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Vet, & Beek, 2014). A escala é constituída 3 dimensões: Desempenho da tarefa, desempenho contextual e comportamento contra-produtivo no trabalho. O desempenho da tarefa foi medido através de 5 itens (e.g. “Fui capaz de planear o meu trabalho para que o terminasse a tempo.”), o desempenho contextual foi medido através de 8 itens (e.g. “Assumi tarefas desafiantes quando elas estavam disponíveis.”) e o comportamento contra-produtivo no trabalho foi medido através de 5 itens (e.g. “Concentrei-me nos aspetos negativos de situações no trabalho em vez dos aspetos positivos.”), perfazendo um total de 18 itens. À semelhança das outras escalas já apresentadas, também esta é constituída por uma escala de resposta do tipo *Likert* com 5 pontos (1-Raramente a 5-Sempre).

*Hábitos de Música.* As escolhas e hábitos musicais, nesta dissertação foram avaliados através de um conjunto de ferramentas. As funções da música foram avaliados através de 14 itens adaptados da pesquisa de Haake (2011) (e.g. “Quando ouve música no trabalho, que funções acha que ela tem para si?”). Os inquiridos foram ainda questionados sobre as suas escolhas e hábitos musicais (e.g. “Que tipo de música prefere ouvir no seu local de trabalho?”). Nesta parte, o inquirido deparou-se com perguntas de resposta direta (e.g. “Já ouviu música enquanto trabalhava?”), de escolha múltipla (e.g. “Acerca do seu local de trabalho, trabalha principalmente”) e com escala de resposta do tipo *Likert* de 5 pontos (algumas perguntas variavam de 1-Nunca a 5-Sempre, sendo que existiu um item em que a sua escala, variava de 1-Discordo totalmente a 5-Concordo totalmente).

O questionário conteve também questões relativas a informações sociodemográficas como o sexo, a idade, as habilitações literárias, profissão e a área de trabalho. Estas questões foram incluídas no questionário com o intuito de permitir, de acordo com os objetivos do estudo, uma completa caracterização da amostra. De referir ainda, que a confidencialidade dos dados foi totalmente avalizada.

### III. RESULTADOS

Este capítulo destina-se ao reporte dos resultados, obtidos através da análise dos dados com recurso ao IBM SPSS Statistics 23, sendo que se irá começar pelos hábitos e escolhas musicais e, posteriormente serão reportados os resultados das relações entre as quatro variáveis em estudo.

#### 3.1. Música

Nesta dissertação, um dos objetivos era caracterizar os hábitos e escolhas musicais dos participantes.

Os participantes, quando questionados sobre se já tinham ouvido música enquanto trabalhavam, responderam na sua maioria de que sim (65.55%, n=78) (Tabela 3.1).

Tabela 3.1. *Distribuição dos participantes na questão “Já ouviu música enquanto trabalhava?”*

	n	%
Sim	78	65.55
Não	41	34.45
Total	119	100

Assim sendo, torna-se importante perceber o porquê dos participantes não ouvirem música. Como tal, foi perguntado aos participantes que não ouve música no contexto laboral, a principal razão para não ouvirem música e, estes identificaram como principal razão, o facto da entidade patronal não permitir (90%, n=36) (Tabela 3.2).

Tabela 3.2. *Distribuição dos participantes na questão “Quais são as principais razões para não ouvir música no trabalho?”*

	n	%
A entidade patronal não permite	36	90
Desconcentra-me	2	5
O tipo de trabalho não permite	2	5
Relaxa-me demasiado	0	0
Não me permite manter o ritmo de trabalho	0	0
Total	40	100

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

Um aspeto que é importante perceber neste estudo é, nos participantes que ouvem música, quais são as suas escolhas musicais. Desta forma, os resultados deste estudo revelaram que a maioria dos participantes prefere ouvir música com vocal (38.24%, n=39) (Tabela 3.3) e, o estilo que mais preferem é comercial (17.88%, n=32) (Tabela 3.4).

Tabela 3.3. *Distribuição dos participantes na questão “Que tipo de música prefere ouvir no seu local de trabalho?”*

	n	%
Lenta	27	26.47
Rápida	15	14.71
Instrumental (sem vocal)	21	20.59
Com vocal	39	38.24
Total	102	100

Tabela 3.4. *Distribuição dos participantes na questão “Que estilo musical prefere ouvir no seu local de trabalho?”*

	n	%
Clássica	16	8.94
Jazz	16	8.94
Kizomba	11	6.15
House	8	4.47
Comercial	32	17.88
Pop	24	13.41
Rap/Hip-Hop	10	5.59
Rock	27	15.08
Reggae	8	4.47
Samba	2	1.12
Reggeaton	6	3.35
Tech-House/Techno	8	4.47
Drum and Bass	4	2.23
Outro (especifique)	7	3.91
Total	179	100



Outro aspeto que é pertinente que se apresente os resultados, é perceber o que os participantes costumam fazer enquanto ouvem música. Assim sendo, importa destacar que os participantes deste estudo, no que toca a ouvirem música enquanto realizam tarefas de processamento de texto, na sua maioria, quase nunca ouve música (14.29%, n=9), mas quase de igual forma existem participantes que frequentemente ouvem música enquanto realizam a mesma tarefa (14.13%, n=26); em relação a tarefas gráficas a maioria dos participantes refere que quase nunca (14.29%, n=9) ouve música; quando realizam tarefas numéricas, os participantes na sua maioria referem que nunca (12.37%, n=12) ouvem música, mas existem participantes que às vezes (12.07%, n=21) ouvem música quando realizam tarefas numéricas; no que toca a ouvir música enquanto conversam com colegas, os participantes, em grande parte, referem que nunca (19.59%, n=19) ou quase nunca (15.87%, n=10) ouvem música; existem também participantes que frequentemente (11.41%, n=21) utilizam a música para fazer pausas/relaxar, outros apenas o fazem às vezes (14.94%, n= 26); enquanto conversam com outras pessoas (que não sejam os colegas de trabalho), na sua maioria, quase nunca (20.63%, n=13) ou mesmo nunca (18.56%, n=18) os participantes o fazem ao mesmo tempo que ouvem música; para navegar na internet/ver *e-mail*, a grande maioria afirma, frequentemente (16.30%, n=30) ouvir música; em relação a ouvir música enquanto conduz/viaja, os participantes na sua maioria refere que ouve música sempre (34.94%, n=29) que realiza tais tarefas; e, por fim e em consonância, também a maioria dos participantes refere que ouve música sempre (16.87%, n=14) que realiza tarefas rotineiras (Tabela 3.5).

Tabela 3.5. *Frequências de resposta à questão “O que costuma fazer ao mesmo tempo que ouve música no trabalho?”*

	Nunca		Quase nunca		Às vezes		Frequentemente		Sempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tarefas de processamento de texto	7	7.22	9	14.29	20	11.49	26	14.13	2	2.41
Tarefas gráficas	10	10.31	9	14.29	18	10.34	20	10.87	4	4.82
Tarefas numéricas	12	12.37	5	7.94	21	12.07	18	9.78	7	8.43
Pausa/relaxar	6	6.19	7	11.11	26	14.94	21	11.41	5	6.02

Tabela 3.5. *Frequências de resposta à questão “O que costuma fazer ao mesmo tempo que ouve música no trabalho?”(cont.)*

Conversar com colegas	19	19.59	10	15.87	18	10.34	14	7.61	5	6.02
Conversar com outras pessoas	18	18.56	13	20.63	16	9.20	12	6.52	6	7.23
Navegar na Internet/ Ver E-mail	7	7.22	3	4.76	18	10.34	30	16.30	9	10.84
Conduzir/Viajar	10	10.31	2	3.17	13	7.47	14	7.61	29	34.94
Tarefas rotineiras	2	2.06	5	7.94	22	12.64	24	13.04	14	16.87
Outro (especifique)	6	6.19	0	0.00	2	1.15	5	2.72	2	2.41
Total	97	100	63	100	174	100	184	100	83	100

Importa também, referir os resultados que dizem respeito ao que os participantes pensam ser as funções, que a música tem para eles enquanto a ouvem. No que diz respeito aos participantes acharem que a música os ajuda a relaxar, a maioria concorda parcialmente com a afirmação (10.42%, n=37); relativamente à música melhorar o humor, na maioria, a opinião dos participantes é que concordam totalmente (10.56%, n=38); aquando à afirmação de que a música melhora o seu foco, a maioria dos participantes concorda parcial (8.73%, n=31) e totalmente (6.94%, n=25); no que toca à música fazer os participantes ficarem menos aborrecidos, a maioria dos participantes concordam totalmente (10.56%, n=38); Na afirmação de que a música distrai de pensamentos indesejados, a maioria dos participantes concordou parcial (7.32%, n=26) e totalmente (7.22%, n=26); relativamente a música bloquear o ruído envolvente, a maioria concorda totalmente (9.72%, n=35); já na afirmação de que a música faz os participantes ficarem menos cansados, a maioria nem concorda, nem discorda (18.18%, n=25), sendo que quase o mesmo número de participantes afirmou concordar parcialmente (17.12%, n=23); em relação à afirmação de que a música faz os participantes ficarem mais felizes, nenhum participante discordou totalmente da afirmação, e a maioria destes concordou parcialmente (8.73%, n=31) e totalmente (8.06%, n=29); aquando à afirmação de que a música ajuda o fluxo creativo, também os participantes concordam, na sua maioria, parcial (7.04%, n=25) e totalmente (7.50%, n=27); No que toca à música inspirar/estimular, nenhum participante discordou totalmente e, a maioria dos participantes concorda parcial (7.89%, n=28) e totalmente (7.78%, n=28); em relação à música fornecer uma perspetiva diferente, a maioria não concorda, nem discorda (15.75%, n=23), sendo que quase o mesmo número de

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

participantes concorda parcial (5.63%, n=20) e totalmente (5.56%, n=20); relativamente à música ajudar a manter o ritmo de trabalho, a maioria concorda parcialmente (9.30%, n=33); e, por fim, de forma igual à afirmação anterior, também a maioria dos participantes concorda parcialmente (9.01%, n=32) com o facto, de que a música cria uma atmosfera adequada.

Tabela 3.6. *Frequências de resposta à questão “Quando ouve música no trabalho, que funções acha que ela tem para si?”*

	Discordo totalmente		Discordo parcialmente		Nem concordo nem discordo		Concordo parcialmente		Concordo totalmente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ajuda-o a relaxar.	0	0	2	6.06	4	2.74	37	10.42	27	7.50
Melhora o seu humor.	1	10	0	0	2	1.37	28	7.89	38	10.56
Melhora o seu foco.	0	0	4	12.12	8	5.48	31	8.73	25	6.94
Faz-lhe ficar menos aborrecido.	1	10	1	3.03	6	4.11	22	6.20	38	10.56
Distrai-o de pensamentos indesejados.	1	10	2	6.06	13	8.90	26	7.32	26	7.22
Bloqueia o ruído envolvente.	2	20	3	9.09	12	8.22	17	4.79	35	9.72
Faz-lhe ficar menos cansado.	2	20	6	18.18	25	17.12	23	6.48	12	3.33

Tabela 3.6. *Frequências de resposta à questão “Quando ouve música no trabalho, que funções acha que ela tem para si?”(cont.)*

Faz-lhe mais feliz.	0	0	1	3.03	8	5.48	31	8.73	29	8.06
Ajuda o seu fluxo criativo.	1	10	3	9.09	13	8.90	25	7.04	27	7.50
Inspira-o/estimula-o.	0	0	1	3.03	12	8.22	28	7.89	28	7.78
Fornece uma perspectiva diferente.	0	0	6	18.18	23	15.75	20	5.63	20	5.56
Ajuda-o a manter o seu ritmo de trabalho.	1	10	2	6.06	10	6.85	33	9.30	23	6.39
Cria uma atmosfera adequada.	0	0	2	6.06	6	4.11	32	9.01	29	8.06
Outro	1	10	0	0	4	2.74	2	0.56	3	0.83
Total	10	100	33	100	146	100	355	100	360	100

Referente aos resultados de como os participantes ouvem música no contexto laboral (Tabela 3.7), é possível verificarmos uma igualdade na forma como ouvem, exceto quando ouvem música através do rádio. No que toca a ouvir música no leitor de CD, a maioria dos participantes, tanto no leitor de CD portátil ou stereo (17.13%, n=49), no leitor de CD no computador (15.03%, n=43), ou mesmo no leitor de CD do carro (12.24, n=35), nunca o fazem; Em relação a ouvir música através da internet, a maioria afirma que frequentemente (30.77%, n=20) ou mesmo sempre (46.43%, n=26), o faz; Em relação ao MP3/Ipod, a maioria dos participantes nunca (11.54%, n=33) utiliza estes meios para ouvir música; A utilizar o

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

rádio, como meio que permite ouvir música, a opinião dos participantes não é unânime, sendo que alguns afirmam que nunca ouvem (5.24%, n=15) e, outros afirmam que ouvem sempre (28.57%, n=16) através desse meio; Por fim, em relação a ouvir música tanto através de altifalantes públicos (14.34%, n=41), como através de Walkman (cassete) (19.93%, n=57), a grande maioria dos participantes afirma que nunca ouve música através desses meios.

Tabela 3.7. *Frequências de resposta à questão “Como ouve música quando está no trabalho?”*

	Nunca		Quase nunca		Às vezes		Frequentemente		Sempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Leitor de CD (portátil ou stereo)	49	17.13	7	14.58	5	8.47	1	1.54	2	3.57
Leitor de CD (computador)	43	15.03	6	12.50	7	11.86	3	4.62	3	5.36
Leitor de CD (carro)	35	12.24	7	14.58	7	11.86	10	15.38	3	5.36
Internet	6	2.10	1	2.08	12	20.34	20	30.77	26	46.43
Mp3 / iPod	33	11.54	10	20.83	5	8.47	10	15.38	4	7.14
Rádio	15	5.24	5	10.42	11	18.64	17	26.15	16	28.57
Altifalantes públicos	41	14.34	8	16.67	9	15.25	3	4.62	2	3.57
Walkman (cassete)	57	19.93	4	8.33	1	1.69	0	0.00	0	0
Outro	7	2.45	0	0.00	2	3.39	1	1.54	0	0
Total	286	100	48	100	59	100	65	100	56	100

Por fim, mas não menos importante, é importante perceber-se se os participantes que ouvem música no contexto laboral, escolhem o que ouvem, ou apenas ouvem a música que são obrigados a ouvir. Analisando a Tabela 3.8, é possível se perceber que a maioria dos participantes escolhem sempre (30%, n=21), ou pelo menos frequentemente (27.14%, n=19) o que ouvem e, que apenas alguns participantes nunca escolhem o que ouvem (8.57%, n=6).

Tabela 3.8. *Frequências de resposta à questão “Quantas vezes escolhe o que ouvir, quando ouve música no trabalho?”*

	n	%
Nunca	6	8.57
Quase nunca	9	12.86
Às vezes	15	21.43
Frequentemente	19	27.14
Sempre	21	30.00
Total	70	100

### 3.2. Estatísticas descritivas e correlações das variáveis em estudo

A análise das estatísticas descritivas das variáveis em estudo revela que a amostra inquirida apresenta valores baixos de *stress* percebido (Média=2,8785) e valores intermédios em todas as dimensões de qualidade de vida no trabalho (e.g. Média *satisfação no trabalho*=3,1957), como também de desempenho percebido (e.g. Média *Desempenho da tarefa*=3,3352) (Tabela 3.9).

Tabela 3.9. *Estatísticas descritivas das variáveis em estudo*

	n	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão
<i>Stress</i> percebido	107	1,43	4,14	2,8785	,45760
Bem-estar geral	91	1,00	5,00	2,9212	,86722
Conciliação casa-trabalho	87	1,00	5,00	2,6782	1,18610
Satisfação no trabalho	92	1,83	5,00	3,1957	,84284
Controlo no trabalho	96	1,33	5,00	3,1389	,86473
Condições no trabalho	89	1,33	5,00	3,2022	,81436
<i>Stress</i> no trabalho	99	1,00	5,00	2,6869	,95987
Desempenho da tarefa	105	1,60	5,00	3,3352	,93500
Desempenho contextual	105	1,00	5,00	2,7286	1,16946

Tabela 3.9. *Estatísticas descritivas das variáveis em estudo (cont.)*

Comportamento contra-produtivo	105	1,00	4,80	2,3162	,66897
Valid N ( <i>listwise</i> )	84				

### 3.2.1. *Stress* e a Qualidade de vida no trabalho

A análise dos índices das correlações de Pearson (Tabela 3.10) revelou que o *stress* encontra-se negativamente associado com todas as dimensões de qualidade de vida no trabalho.

Observando a Tabela 3.9, é possível verificar que quanto mais *stress*, menos bem-estar geral ( $r=-.688, p<.001$ ); verifica-se também, que quanto mais *stress*, menos conciliação casa-trabalho ( $r=-.530, p<.001$ ); relativamente à relação entre *stress* e a satisfação no trabalho, confirma-se que quanto mais altos forem os níveis de *stress* menos satisfação no trabalho ( $r=-.641, p<.001$ ); no que toca ao controlo no trabalho, quanto mais níveis de *stress* existirem menos controlo no trabalho ( $r=-.491, p<.001$ ); por fim, quanto maiores os níveis de *stress* menos condições no trabalho ( $r=-.513, p<.001$ ). Assim sendo, tendo em conta os resultados apresentados verifica-se que quanto maior forem os níveis *stress*, menor será, no geral, a qualidade de vida no trabalho dos participantes.

### 3.2.2. *Stress* e o Desempenho percebido

Observando os índices das correlações de Pearson (Tabela 3.10), é possível constatar-se que, o *stress* se encontra negativamente relacionado com duas, das três dimensões de desempenho percebido, com exceção do comportamento contra-produtivo, com o qual possui uma associação positiva. Com base na Tabela 3.9, verifica-se que quanto maiores os níveis de *stress*, menor o desempenho da tarefa; é possível também verificar-se que, o nível de *stress* sendo alto, o desempenho contextual será baixo ( $r=-.551, p<.001$ ). Contudo, o *stress* relaciona-se positivamente com o comportamento contra-produtivo, ou seja, quanto maior o nível de *stress*, maior será o comportamento contra-produtivo ( $r=.389, p<.001$ ).

### 3.2.3. Qualidade de vida no trabalho e Desempenho percebido

Analisando a Tabela 3.10, que contém os índices das correlações de Pearson, é possível certificar de que as dimensões de qualidade de vida apresentam correlações positivas com as dimensões de desempenho percebido, com exceção dos comportamentos contra-produtivo,

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

com que, com algumas dimensões de qualidade de vida, não apresenta associação estatisticamente significativa. Todas as dimensões de qualidade de vida no trabalho, encontram-se relacionadas positivamente com as dimensões de desempenho percebido, desempenho da tarefa e desempenho contextual. Excepcionalmente, a dimensão de qualidade de vida, *stress* no trabalho, encontra-se relacionada negativamente com o desempenho da tarefa ( $r=-.294$ ,  $p<.001$ ) e com o desempenho contextual ( $r=-.237$ ,  $p<.001$ ). As dimensões de qualidade de vida no trabalho que apresentam associação estatisticamente positivas com o comportamento contra-produtivo são: bem-estar geral e *stress* no trabalho. A dimensão bem-estar geral, está relacionada negativamente com o comportamento contra-produtivo ( $r=-.240$ ,  $p<.05$ ), já o *stress* no trabalho, relaciona-se positivamente ( $r=.461$ ,  $p<.001$ ).

Tabela 3.10. *Correlações das variáveis em estudo*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. <i>Stress</i> percebido	(0,813)									
2. Bem-estar geral	-,688**	(0,939)								
3. Conciliação casa-trabalho	-,530**	,692**	(0,902)							
4. Satisfação no trabalho	-,641**	,776**	,809**	(0,888)						
5. Controlo no trabalho	-,491**	,650**	,518**	,683**	(0,749)					
6. Condições no trabalho	-,513**	,710**	,705**	,716**	,456**	(0,871)				
7. <i>Stress</i> no trabalho	,540**	-,473**	-,287**	-,331**	-,178	-,533**	(0,663)			
8. Desempenho da tarefa	-,691**	,633**	,570**	,734**	,526**	,497**	-,294**	(0,928)		
9. Desempenho contextual	-,551**	,634**	,645**	,767**	,617**	,496**	-,237*	,807**	(0,959)	



Tabela 3.10. *Correlações das variáveis em estudo (cont.)*

10.Comportam ento contra- produtivo	,389**	-,240*	,048	-,102	-,122	-,094	,461**	-,203*	-,059	(0,777)
---	--------	--------	------	-------	-------	-------	--------	--------	-------	---------

Nota. \* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.001$ ; Entre parêntesis encontram-se os valores de Alfa de Cronbach.

### 3.3. Análise de comparação de médias

Foram realizados testes-t de comparação de média, com o objectivo de analisar a existência de diferenças nas variáveis em estudo em função dos participantes ouvirem ou não música no trabalho.

Os resultados revelam que o nível médio de *stress* percebido dos participantes que ouvem música no trabalho, é estatisticamente inferior ao dos que não ouvem música no trabalho ( $t_{(103,018)} = -5,867, p = 0,000$ ). É também possível verificar-se, que os participantes que ouvem música no trabalho apresentam valores médios superiores nas dimensões de qualidade de vida no trabalho, comparativamente aos que não ouvem música. O mesmo padrão se verifica ao nível das dimensões de desempenho percebido, com exceção dos comportamentos contra-produtivos onde não se registam diferenças estatisticamente significativas ( $t_{(92,164)} = 2,169, p = 0,033$ ).

Tabela 3.11. *Teste de diferença de médias (ouve música VS variáveis em estudo)*

	Ouve música enquanto trabalha	n	Média	Desvio padrão	Diferença de média (teste-t)
<i>Stress</i> percebido	Sim	66	2,72	0,48	$t_{(103,018)} = -5,867,$ $p = 0,000$
	Não	41	3,14	0,26	
Bem-estar geral	Sim	50	3,42	0,78	$t_{(86,082)} = 8,036,$ $p = 0,000$
	Não	41	2,32	0,52	
Conflito casa-trabalho	Sim	46	3,41	0,92	$t_{(85)} = 7,961,$ $p = 0,000$
	Não	41	1,86	0,89	
Satisfação no trabalho	Sim	51	3,69	0,74	$t_{(86,715)} = 8,744,$ $p = 0,000$
	Não	41	2,58	0,48	
Controlo no trabalho	Sim	55	3,52	0,87	$t_{(91,329)} = 6,082,$ $p = 0,000$
	Não	41	2,63	0,54	
Condições no trabalho	Sim	48	3,56	0,83	$t_{(83,831)} = 5,134,$ $p = 0,000$
	Não	41	2,79	0,58	

Tabela 3.11. *Teste de diferença de médias (ouve música VS variáveis em estudo)(cont.)*

<i>Stress</i> no trabalho	Sim	58	2,46	1,12	$t_{(92,164)}=2,169,$
	Não	41	2,84	0,62	$p=0,033$
Desempenho da tarefa	Sim	64	3,87	0,75	$t_{(102,885)}=11,651,$
	Não	41	2,50	0,46	$p=0,000$
Desempenho contextual	Sim	64	3,46	0,81	$t_{(101,908)}=13,897,$
	Não	41	1,59	0,57	$p=0,000$
Comportamento contra-produtivo	Sim	64	2,28	0,80	$t_{(98,081)}=-0,694,$
	Não	41	2,37	0,40	$p=0,489$

Relativamente às correlações entre o número de horas que se ouve música e as variáveis em análise, *stress*, qualidade de vida no trabalho e desempenho percebido, não existem correlações significativas.

Tabela 3.12. *Correlações entre o número de horas que os participantes ouvem música e as variáveis em análise.*

	N.º horas que ouve música
Stress percebido	,050 n.s
Bem-estar geral	-,049 n.s
Conciliação casa-trabalho	,188 n.s
Satisfação no trabalho	,001 n.s
Controlo no trabalho	-,038 n.s
Condições no trabalho	,107 n.s
Stress no trabalho	,013 n.s
Desempenho da tarefa	-,082 n.s
Desempenho contextual	-,078 n.s
Comportamento contra-produtivo	,227 n.s

Nota. n.s = Correlação não significativa,  $p>0,05$

#### IV. DISCUSSÃO

O presente estudo teve o objetivo de analisar se ouvir música, no contexto laboral, estava associado a menores níveis de *stress*, a uma melhor qualidade de vida no trabalho e a um melhor desempenho percebido. O estudo pretendeu ainda perceber, se estas variáveis tinham influencia entre si, de formar a alargar a investigação, que até então já tinha sido realizada com as mesmas.

Numa sociedade, em que cada vez mais a música está presente no dia-a-dia das pessoas e, sabendo-se que a maioria das pessoas passa uma boa percentagem do seu dia no local de trabalho, é pertinente perceber-se qual o efeito da música no contexto laboral. No dia-a-dia, a influência da música demonstrou tornar as pessoas mais positivas, mais alertas e mais focadas no presente (Sloboda, Oneill & Ivaldi, 2001), mas será que os colaboradores beneficiam deste efeito no seu local de trabalho? Assim sendo, escolheu-se três variáveis para que fosse estudado o efeito da música nelas: o *stress*, o desempenho e a qualidade de vida no trabalho.

Relativamente ao efeito da música no *stress*, Linnemanna, Ditzenb, Strahlera, Doerra, e Natera (2015) demonstraram que ouvir música está associado a níveis inferiores de *stress*. Os resultados deste estudo, vão ao encontro do autor, com uma particularidade de que este estudo tentou perceber o efeito da música no *stress* no contexto laboral e o autor não, demonstrando desta forma a importância da música também no contexto laboral. Mais estudos foram realizados com o intuito de estudar esta relação, introduzindo outras variáveis (e.g. Jiang, Rickson & Jiang, 2015; Lesiuk, 2007). Um aspeto importante na relação destas duas variáveis, é o facto de a música ser da preferência de quem a ouve (Jiang, Rickson & Jiang, 2015) e com os resultados obtidos é possível se perceber que existe uma pequena percentagem de participantes que o faz. Como tal, é necessário que os responsáveis das organizações o percebam e permitam aos colaboradores, escolherem o que ouvem.

Outro aspeto que foi estudado, foi perceber se a música tem também efeito no desempenho dos colaboradores. Os resultados deste estudo, não foram exceção e, vão ao encontro de outros autores, que referem que a música permite melhorar o desempenho dos colaboradores (Padmasiri & Dhammika, 2014; Young & Nolan, 2015; Haake, 2011). Haake (2001), foi mais além e tal como acontece na relação mencionada anteriormente, é necessário que se tenha em atenção as escolhas musicais dos colaboradores, ou seja, é importante que sejam eles a escolherem o que querem ouvir.

A relação entre a música e a qualidade de vida no trabalho, foi a terceira relação estudada envolvendo a música. Assim, e com base nos resultados, é possível afirmar que quem ouve música tem uma melhor qualidade de vida no trabalho, do que quem não ouve.

No entanto, a relação entre música e a qualidade de vida tem sido pouco estudada no contexto laboral em relação a outros contextos (Coffman, 2002; Hays & Minichiello, 2005). Como tal, este estudo é bastante pertinente, pois permite que se passe a conhecer melhor esta relação e permite também corroborar os poucos estudos que até aqui têm sido feitos (e.g. El-Aouar, Vasconcelos & Neto, 2016). Este estudo é também pertinente, pois as dimensões de qualidade de vida no trabalho utilizadas, foram diferentes dos estudos que servem de suporte a este, aumentando assim a fiabilidade com que se afirma, que quem ouve música no trabalho, tem melhor qualidade de vida no trabalho.

É importante também que se perceba, não só, se se ouve música ou não, mas também o porquê de não se ouvir e as escolhas musicais. A importância reside no facto de, que para que no caso de não se poder permitir que cada colaborador escolha o que quer ouvir, os gestores poderem escolher o melhor tipo de música ou pelo menos aquele que aparenta ser, como por exemplo, aqueles que são os preferidos da amostra recolhida neste estudo (e.g. música com vocal; estilo comercial). Contudo, através deste estudo é possível se entender, que não é importante o número de horas que se ouve música, mas sim, que se ouça música.

Em relação ao facto de não poderem ouvir música, neste estudo, chegou-se à conclusão de que a grande maioria não o faz pois a entidade patronal não o permite. Assim, e demonstrado o benefício da música, é importante que as organizações alterem as suas políticas em relação à música, diminuindo deste forma o *stress* dos colaboradores, a sua qualidade de vida no trabalho e, também, o seu desempenho.

Relativamente aos resultados obtidos, relativos às relações entre *stress*, qualidade de vida no trabalho e desempenho, estes permitem que este estudo contribua para estudos já existentes que se debruçam sobre a relação entre estas variáveis.

A qualidade de vida no trabalho e o desempenho, tem sido uma relação estudada em vários setores de atividade. Desta forma, permite perceber se existem diferenças entre eles e a evidência empírica revela-nos que não. Tanto em estudos feitos no setor da saúde, com enfermeiros (Khani, Ghalriz & Eslamian, 2010), em estudos feitos no setor bancário (Chanana & Gupta, 2016), ou mesmo na indústria, com gestores (Kaighobadi, Esteghlal & Mohebbi, 2014), os resultados têm demonstrado serem os mesmos, ou seja, existe uma relação positiva entre a qualidade de vida no trabalho e o desempenho. Assim sendo, neste estudo optou-se por a amostra ser abrangente e englobar vários setores de atividade. Como era

esperado, os resultados mostraram ser os mesmos e, também neste estudo a qualidade de vida no trabalho relaciona-se positivamente com o desempenho. Portanto, é importante que as organizações, independentemente do setor que façam parte, devem proporcionar aos seus colaboradores uma boa qualidade de vida no trabalho para que estes tenham um bom desempenho e, conseqüentemente, consigam atingir os objetivos que pretendem.

Outro aspeto que se deve ter em conta para melhorar o desempenho, é o *stress*. Existem autores que defendem que a relação entre o *stress* e o desempenho é linear negativa (e.g. Jamal, 1985), autores que defendem que esta relação é linear positiva (Meglino, 1977) e, existe ainda quem defenda que é uma relação curvilínea (Cohen, 1980). Neste estudo, assumiu-se que a relação entre *stress* e desempenho era linear e não curvilínea, tentando apenas se perceber se as variáveis se relacionavam positivamente ou negativamente. Assim, realizadas as análises estatísticas, foi possível perceber que a relação entre as variáveis era negativa, ou seja, quanto mais *stress* os colaboradores apresentarem, menor será o seu desempenho. Estes resultados vêm corroborar a maior parte dos autores que se debruçam sobre a relação destas duas variáveis (e.g. Jamal, 1985; Beehr, Walsh & Taber, 1976; Banerjee & Mehta, 2016).

O *stress* é ainda capaz de influenciar a qualidade de vida de forma negativa, conforme é possível verificarmos na literatura já existente (e.g. Rezaeean, Bolhari & Zare, 2012; Mani, Sritharan & Gayatri, 2014; Pisheh, 2012)). Assim sendo, neste estudo pretendemos verificar se tal aconteceria, uma vez que cada vez mais se fala num aumento do *stress* na população em geral, mas também nos colaboradores. Os resultados, como seriam de espera, são que em todas as dimensões contempladas neste estudo, a relação é negativa, ou seja, quanto mais *stress*, menor será a qualidade de vida no trabalho. Contudo, existe uma exceção, pois a relação do *stress* com a dimensão de qualidade de vida, *stress* no trabalho, é positiva.



## CONCLUSÃO

Este estudo, permite perceber que a música tem um papel essencial nas organizações. Se os gestores pretende aumentar o desempenho dos seus colaboradores, permitindo assim atingirem os seus objetivos, devem ter em conta a utilização da música no contexto laboral. Devem ainda ter em atenção, que o *stress*, a qualidade de vida no trabalho e o desempenho, estar relacionados entre si, e como tal é importante que se tenham em atenção todas eles, em especial atenção com o *stress*, pois relaciona-se de forma negativa com todas as variáveis. Ou seja, se, por exemplo, pretendemos aumentar o desempenho dos colaboradores, podemos utilizar a música diretamente. Desta forma, a utilização de música no contexto laboral, permitirá não só melhorar o desempenho, como também diminuir o *stress* e aumentar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores.

Sabendo que a música tem um melhor efeito nos participantes, quando estes escolhem o que ouvem, é importante que os gestores permitam que seja os colaboradores a escolher. Caso não seja possível o fazerem, é importante que escolham tipos de música que sejam do gosto da maioria das pessoas, ou pelo menos que tenha sido demonstrado a eficácia desse estilo musical. O ideal seria, que os gestores permitissem que os colaboradores pudessem escolher se querem ou não ouvir música enquanto trabalham, e no caso de quererem ouvir, escolhessem o que querem ouvir.

Pode-se então concluir, que todas as hipóteses formuladas foram confirmadas neste estudo, ou seja, a música influência as restantes variáveis estudadas. Assim, introduzindo a música no contexto laboral, podemos tornar o local de trabalho, um local melhor, beneficiando, não só os colaboradores, mas também as organizações às quais pertencem.

Todavia, existem algumas limitações do estudo que importam referir. Uma das limitações, prende-se com o facto de a amostra ser de dimensões reduzidas. A amostra sendo maior, os resultados seriam mais representativos e fiáveis. Apesar de o questionário ter estado disponível durante imenso tempo, a participação no mesmo foi reduzida, existindo uma dificuldade na recolha dos dados. Neste estudo, sendo a recolha de dados feita através de questionários, existem um conjunto de possíveis enviesamentos provenientes da desejabilidade social, de repostas aleatórias, da falsificação e do estilo de resposta (Pais Ribeiro, 1999). Outro aspeto que pode ser apontado com uma limitação, é o facto de o questionário ter sido disponibilizado *online*. Ao ser disponibilizado desta forma, não foi permitido controlar as condições de preenchimento, as fontes de distração no momento, nem clarificar certas dúvidas que possam ter ocorrido.

Relativamente a pesquisa futura que possa ser efetuada, existem vários aspetos que podem ser diferentes. Estudos futuros podem ser realizados, tentando perceber se diferentes tipos de música têm, ou não, diferentes resultados na relação com o *stress*, a qualidade de vida no trabalho e o com o desempenho. Outro estudo que poderá ser feito, é se diferentes formas de ouvir música (e.g. rádio, mp3, através do computador, através do telemóvel, entre outros) originam diferentes resultados no *stress*, na qualidade de vida no trabalho e no desempenho. Neste estudo não nos foi possível explorar em virtude da reduzida dimensão da amostra. A qualidade de vida no trabalho pode conceptualizada, como tendo outras dimensões que a constituem. Ou ainda, medindo o *stress* não apenas através de perceções, mas de uma forma mais clínica (e.g. pressão sanguínea).



## REFERÊNCIAS

- Ahmad, S. (2013). Paradigms of Quality of Work Life. *Journal of Human Values*, 19(1), 73-82. doi:10.1177/0971685812470345.
- Araújo, C., & Sequeira, B. (2013). A relação da música com a neurociência e o seu efeito no cérebro sobre as emoções. *Caderno de Ciências Biológicas e da Saúde*, 1(1).
- Arsenault, A., & Dolan, S. (1983). The role of personality, occupation and organization in understanding the relationship between job stress, performance and absenteeism. *Journal of Occupational Psychology*, 56(3), 227-240. doi:10.1111/j.2044-8325.1983.tb00130.x
- Asgari, M. H., Nojbaee S., & Rahnama O. (2012). The Relationship between Quality of Work Life and Performance of Tonekabon Guidance Schools Teachers. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(3), 2569-2575.
- Banerjee, S., & Mehta, P. (2016). Determining the Antecedents of Job Stress and Their Impact on Job Performance: A Study Among Faculty Members. *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 7-24.
- Beehr, T. A., Walsh, J. T., & Taber, T. D. (1976). Relationships of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 41-47. doi:10.1037//0021-9010.61.1.41
- Bolhari, A., Rezaeean, A., Bolhari, J. & Zare F. (2012). The Impact of Occupational Stress on Quality of Work Life among the Staff of e-Workspace. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 7(6), 1739-1743. doi: scholar.waset.org/1999.10/14478
- Burns, J. L., Labbé, E., Arke, B., Capeless, K., Cooksey, B., Steadman, A., & Gonzales, C. (2002). The Effects of Different Types of Music on Perceived and Physiological Measures of Stress. *Journal of Music Therapy*, 39(2), 101-116. doi:10.1093/jmt/39.2.101
- Camara, P. B., Guerra, P. B., & Rodrigues, J. V. (2007). *Humanator: recursos humanos e sucesso empresarial (7ª ed.)*. Lisboa: Dom Quixote.
- Chanana, M., & Gupta, S. K. (2016). Quality of Work Life and Its Impact on Job Performance: A Study of S.B.I & HDFC Banking Professionals. *International*

*Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 3(5), 25-37.

doi:10.21744/irjmis.v3i5.12

Coffman, D. (2002). Music and Quality of Life in Older Adults. *Psychomusicology*, 18(1), 76-88.

Cohen, S. (1980). Aftereffects of stress on human performance and social behavior: A review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 88(1), 82-108. doi:10.1037//0033-2909.88.1.82

Cohen, S., Kamarck, T., and Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(1), 386-396.

Corhan, C. M., & Gounard, B. R. (1976). Types Of Music, Schedules Of Background Stimulation, And Visual Vigilance Performance. *Perceptual and Motor Skills*, 42(2), 662-662. doi:10.2466/pms.1976.42.2.662.

Curry, J., Wakefield, D., Price, I., Mueller, C., & Mcloskey, J. (1985). Determinants of turnover among nursing department employees. *Res Nurs Health*, 8(1), 397-411.

Dragicevic, M., & Rakidzija, I. (2012). The Music as an Element of Physical Evidence in Service Organizations. *Procedia Economics and Finance*, 3, 666-671. doi:10.1016/s2212-5671(12)00212-2

Drobnič, S., Beham, B., & Präg, P. (2010). Good Job, Good Life? Working Conditions and Quality of Life in Europe. *Social Indicators Research*, 99(2), 205-225. doi:10.1007/s11205-010-9586-7

El-Aouar, W. A., Vasconcelos, C. R., & Neto, A. R. (2016). Quality of working life and music in the manufacturing workplace. *Organizações & Sociedade*, 23(79), 656-674. doi:10.1590/1984-9230712

Fox, J. (1971). Background music and industrial efficiency—A review. *Applied Ergonomics*, 2(2), 70-73. doi:10.1016/0003-6870(71)90072-x

Fox, J., & Embrey, E. (1972). Music — an aid to productivity. *Applied Ergonomics*, 3(4), 202-205. doi:10.1016/0003-6870(72)90101-9

Gladstones, W., H. (1969). Some Effects of Commercial Background Music on Data Preparation Operators. *Occupational Psychology*, 4(1), 213-222.

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

- Gonçalves, S.P. (2012). Contributos para a validação factorial da Perceived Stress Scale: Um estudo com polícias. Comunicação apresentada no 9.º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde que decorreu na Maia nos dias 9 e 11 de Fevereiro.
- Haake, A. B. (2011). Individual music listening in workplace settings: An exploratory survey of offices in the UK. *Musicae Scientiae*, 15(1), 107-129.  
doi:10.1177/1029864911398065
- Hays, T., & Minichiello, V. (2005). The contribution of music to quality of life in older people: an Australian qualitative study. *Ageing and Society*, 25(2), 261-278.  
doi:10.1017/s0144686x04002946
- Holt, R. (1993). *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (2ªed)*. New York: Free Press.
- Hoque, M. E., & Rahman, A. (1999). Quality of Working Life and Job Behaviour of Workers in Bangladesh: A Comparative Study of Private and Public Sectors. *Indian Journal of Industrial Relations*, 35(2), 175-184.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33(1), 1-21.  
doi:10.1016/0030-5073(84)90009-6
- Jamal, M. (1985). Relationship of Job Stress to Job Performance: A Study of Managers and Blue-Collar Workers. *Human Relations*, 38(5), 409-424.  
doi:10.1177/001872678503800502
- Jamal, M. (2011). Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries. *International Journal of Business and Social Science*, 20(2), 20-29.
- Jiang, J., Rickson, D., & Jiang, C. (2016). The mechanism of music for reducing psychological stress: Music preference as a mediator. *The Arts in Psychotherapy*, 48(1), 62-68. doi:10.1016/j.aip.2016.02.002.
- Kaighobadi S., Esteghlal A., & Mohebbi S. (2014). The Relationship between Quality of Work Life and Performance of the Managers of SMEs of Shiraz Industrial Town: Case study in Iran. *European Journal of Business and Management*, 23(6), 220-227.

- Kaighobadi, S., Esteghlal, A., & Mohebbi, S. (2014). The Relationship between Quality of Work Life and Performance of the Managers of SMEs of Shiraz Industrial Town: Case Study in Iran. *Journal of Information & Knowledge Management*, 4(8), 127-134.
- Kämpfe, J., Sedlmeier, P., & Renkewitz, F. (2011). The impact of background music on adult listeners: A meta-analysis. *Psychology of Music*, 39(4), 424-448.  
doi:10.1177/0305735610376261
- Kerr, W. A. (1943). Where they like to work; work place preference of 228 electrical workers in terms of music. *Journal of Applied Psychology*, 27(5), 438-442.  
doi:10.1037/h0061828
- Kirkman, F. (1989). The quality of working life, robotics and the professional engineer. *Management Decision*, 27(4), 48-54.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Vet, H. D., & Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337. doi:10.1097/JOM.000000000000113
- Labbé, E., Schmidt, N., Babin, J., & Pharr, M. (2007). Coping with Stress: The Effectiveness of Different Types of Music. *Applied Psychophysiology and Biofeedback*, 32(3), 163-168. doi:10.1007/s10484-007-9043-9
- Lau, T., Wong, Y. H., Chan, K. F., & Law, M. (2001). Information technology and the work environment-does it change the way people interact at work. *Human Systems Management*, 20(3), 267-280.
- Lawler, E. E. (1982). Strategies for improving the quality of work life. *American Psychologist*, 37(5), 486-693.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Le Fevre, M., Kolt, G. S., & Matheny, J. (2006). Eustress, distress and their interpretation in primary and secondary occupational stress management interventions: which way first? *Journal of Managerial Psychology*, 21(6), 547-565.  
doi:10.1108/02683940610684391
- Lesiuk, T. (2005). The effect of music listening on work performance. *Psychology of Music*, 33(2), 173-191. doi:10.1177/0305735605050650.

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

- Lesiuk, T. (2007). The effect of preferred music listening on stress levels of air traffic controllers. *The Arts in Psychotherapy*, 35(1), 1-10. doi: 10.1016/j.aip.2007.07.003
- Linnemann, A., Strahler, J., & Nater, U. M. (2016). The stress-reducing effect of music listening varies depending on the social context. *Psychoneuroendocrinology*, 72(1), 97-105. doi:10.1016/j.psyneuen.2016.06.003.
- Linnemanna A., Ditzenb B., Strahlera J., Doerra J., & Natera U. (2015). Music listening as a means of stress reduction in daily life. *Psychoneuroendocrinology Journal*, 60(1), 82-90. doi: 0.1016/j.psyneuen.2015.06.008.
- Mahalakshmi, A., & John, F. (2016). A Study on Job Stress and Quality of Work Life of Faculty Members of Engineering and Arts & Science College. *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 3(7), 360-363. doi:10.21276/sjebm.2016.3.7.2
- Majumdar, M. N., Dawn D., & Dutta A. (2012). Impact of quality work-life on job performance: a case study on indian telecom sector. *International Journal of Arts & Sciences*, 5(6), 655-685.
- Mani, K., Sritharan, R., & Gayatri, R. (2014). Impact of Occupational Stress on Quality Work Life among Railway Station Masters of Trichy Division. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, 4(4), 165-169. doi:10.9756/bijiems.6129
- Mcgehee, W., & Gardner, J. E. (1959). Music in a Complex Industrial Job. *Personnel Psychology*, 2(4), 405-417. doi:10.1111/j.1744-6570.1959.tb01412.x
- Meglino, B., M. (1977). Stress and performance: Are they always incompatible?. *Supervisory Management*, 22(1), 2-12.
- Mensah, J. & Amponsah-Tawiah, K. (2014). Work Stress and Quality Of Work Life: The Mediating Role of Psychological Capital. *Research Journal in Organizational Psychology and Educational Studies*, 3(5), 350-358.
- Mirvis, P. H., & Lawler, E. E. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Organizational Behavior*, 5(3), 197-212. doi:10.1002/job.4030050304
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie E., & Rosenberg D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees.

*Health Services Management Research*, 24(1), 170-181. doi:  
10.1258/hsmr.2011.011009

Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170-181.  
doi:10.1258/hsmr.2011.011009

Nanjundeswaraswamy, T. S. & Swamy, D. R. (2013). Review of Literature on Quality of Worklife. *International Journal for Quality Research*, 7(2), 201–214.

Neves, J. (2001). Clima e Cultura Organizacional. In J. M. Ferreira, J. Neves, A. Caetano (Eds.), *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 430-468). Lisboa: McGraw-Hill.

Newman, R. I., Hunt, D. L., & Rhodes, F. (1966). Effects of music on employee attitude and productivity in a skateboard factory. *Journal of Applied Psychology*, 50(6), 493-496.  
doi:10.1037/h0024046

Niekerk, C. V., & Page-Shipp, R. (2013). Improving the quality of meetings using music. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(12), 1382-1394.  
doi:10.1080/14783363.2013.814292

Noor, S. M., & Abdullah, M. A. (2012). Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 35(1), 739-745.  
doi:10.1016/j.sbspro.2012.02.144

Occupational stress.

Oldham, G. R., Cummings, A., Mischel, L. J., Schmidtke, J. M., & Zhou, J. (1995). Listen while you work? Quasi-experimental relations between personal-stereo headset use and employee work responses. *Journal of Applied Psychology*, 80(5), 547-564.  
doi:10.1037/0021-9010.80.5.547

Padmasiri, M. & Dhammika, K. (2014). The Effect Of Music Listening On Work Performance: A Case Study Of Sri Lanka. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 3(5), 118-122.

Pais Ribeiro, J.L. (1999). *Investigação e avaliação em psicologia e saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

- Park, J. (2007). Work stress and Job Performance. *Perspectives on Labour and Income*, 8(12), 5-17.
- Pisheh, M. H. (2012). Quality of work life (QWL) and job stress among Iran public employees. *African Journal Of Business Management*, 6(28).  
doi:10.5897/ajbm11.1091
- Rai, R., & Tripathi, S. (2015). A Study on QWL and its effects on Job Performance. *Journal of Management Sciences and Technology*, 2(2), 33-42.
- Rastegari, M., Khani, A., Ghalriz, P., & Eslamian, J. (2010). Evaluation of quality of working life and its association with job performance of the nurses. *Iran Journal of Nursing Midwifery Research*, 15(4), 224–228.
- Rethinam, G. S. (2008). Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7(1), 58-70.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamento Organizacional*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A.
- Rose, R. C., Beh, L., Uli, J., & Idris, K. (2006). Quality Of Work Life: Implications Of Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61-67. doi:10.3844/jssp.2006.61.67
- Saraji, G. N., & Dargahi, H. (2006). Study of Quality of Work Life (QWL). *Iranian Journal of Public Health*, 35(4), 8-14.
- Schellenberg, E. G. (2001). Music and nonmusical abilities. *Annals of the New York Academy Sciences*, 30(1), 355-371.
- Schlittmeier, S. J., & Hellbrück, J. (2009). Background music as noise abatement in open-plan offices: A laboratory study on performance effects and subjective preferences. *Applied Cognitive Psychology*, 23(5), 684-697. doi:10.1002/acp.1498.
- Schwartz, R. W., Ayres, K. M., & Douglas, K. H. (2017). Effects of music on task performance, engagement, and behavior: A literature review. *Psychology of Music*, 1-17. doi:10.1177/0305735617691118
- Scott, A., J. (1980). Worth repeating: music in the workplace. *Personnel Journal*, 4(1), 597-599.

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

- Scully, J. A., Kirkpatrick, S. A., & Locke, E. A. (1995). Locus of Knowledge as a Determinant of the Effects of Participation on Performance, Affect, and Perceptions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 61(3), 276-288. doi:10.1006/obhd.1995.1022
- Serey, T.T. (2006). Choosing a robust quality of work life. *Business Forum*, 27(2), 7–10.
- Sethi, T., Vermani, R., & Verma, M. (2015). Stress Management: Its Cause and Effect. *International Journal of Research in Commerce & Management*, 6(2), 35-38.
- Shih, Y., Huang, R., & Chiang H. (2012). Background music: Effects on attention performance. *IOS Press*, 42(1), 573-578. doi: 10.3233/WOR-2012-1410
- Sloboda, J. A., O'Neill, S. A., & Ivaldi, A. (2001). Functions of Music in Everyday Life: An Exploratory Study Using the Experience Sampling Method. *Musicae Scientiae*, 5(1), 9-32. doi:10.1177/102986490100500102
- Szabo, S., Tache, Y., & Somogyi, A. (2012). The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief “Letter” to the Editor of Nature. *Stress*, 15(5), 472-478. doi:10.3109/10253890.2012.710919
- Van Laar, D. L., Edwards, J. A. & Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life (QoWL) scale for Healthcare Workers. *Journal of Advanced Nursing*, 60(3), 325–333. Doi: doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04409.x
- Walton, R., E. (1974). Improving the quality of work life. *Harvard Business Review*, 12-16.
- Welford, A. T. (1973). Stress and Performance. *Ergonomics*, 16(5), 567-580. doi:10.1080/00140137308924547.
- Yamasaki, T., Yamada, K., & Laukka, P. (2015). Viewing the world through the prism of music: Effects of music on perceptions of the environment. *Psychology of Music*, 43(1), 61-74. doi:10.1177/0305735613493954
- Young, E. & Nolan J. (2015). Effects of Music Genre on Simple and Simulated Task Switching. *International Social Science Review*, 91(2), 1-19.



## ANEXOS

### Anexo A. *Questionário online disponibilizado aos inquiridos*

## Bloco 1

Q1 Caro(a) participante,

No âmbito do Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, encontro-me a desenvolver um trabalho de investigação que se dirige a todas as pessoas que se encontrem a trabalhar. Este estudo tem o objetivo de perceber os seus hábitos de ouvir música enquanto trabalha e a maneira como estes se relacionam com o stress, a qualidade de vida no trabalho e o desempenho. Assim sendo, venho por este meio solicitar a sua colaboração no preenchimento deste questionário que demorará aproximadamente 10 minutos. O questionário é totalmente anónimo e confidencial e não existem respostas certas nem erradas. Apenas a sua opinião sincera interessa, pelo que peço que procure ser o mais sincero(a) possível nas suas respostas. É importante que responda a todas as questões para que seja possível analisar os dados corretamente. Se for necessário esclarecer alguma dúvida ou desejar um resumo dos resultados deste estudo pode contactar-me pelo endereço de e-mail [fmasa1@iscte-iul.pt](mailto:fmasa1@iscte-iul.pt) ou à minha orientadora de mestrado [sonia.goncalves@iscte.pt](mailto:sonia.goncalves@iscte.pt)

Obrigado pela sua disponibilidade e colaboração,  
Flávio Silva.

---

Page Break

---

## Bloco 2

Q4 As seguintes questões referem-se aos seus hábitos de ouvir música no local de trabalho e escolhas musicais, bem como ao seu local de trabalho. De referir, que em algumas questões, pode dar mais do que uma resposta (e.g que estilo musical prefere ouvir.) Por favor, responda a todas a perguntas.

---

Q5 Trabalha principalmente num ambiente de escritório baseado em computador?

- Sim (1)
  - Não (2)
- 

Q6 Acerca do seu local de trabalho, trabalha principalmente:

- Local privado (1)
  - Local compartilhado (2)
  - Ambiente aberto de escritório (open office) (3)
  - Casa (4)
  - Estrada (5)
  - Outro (especifique) (6) \_\_\_\_\_
- 

Q7 Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico, por exemplo, um motorista enquanto estiver a conduzir.)

- Sim (1)
- Não (2)

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Não Está selecionado*

Q9 Quais são as principais razões para não ouvir música no trabalho?

- A entidade patronal não permite (1)
  - Desconcentra-me (2)
  - O tipo de trabalho não permite (3)
  - Relaxa-me demasiado (4)
  - Não me permite manter o ritmo de trabalho (5)
- 

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*

Q12 Pensando na sua semana de trabalho, aproximadamente quantas horas ouve música?

---

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*

Q13 Que tipo de música prefere ouvir no seu local de trabalho?

- Lenta (1)
  - Rápida (2)
  - Instrumental (sem vocal) (3)
  - Com vocal (4)
-

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*

Q14 Que estilo musical prefere ouvir no seu local de trabalho?

- Clássica (1)
- Jazz (2)
- Kizomba (3)
- House (4)
- Comercial (5)
- Pop (6)
- Rap/Hip-Hop (7)
- Rock (8)
- Reggae (9)
- Samba (10)
- Reggeaton (11)
- Tech-House/Techno (12)
- Drum and Bass (13)
- Outro (especifique) (14) \_\_\_\_\_

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

Q15 O que costuma fazer ao mesmo tempo que ouve música no trabalho?

	Nunca (1)	Quase nunca (2)	Às vezes (3)	Frequentemente (4)	Sempre (5)
Tarefas de processamento de texto (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarefas gráficas (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarefas numéricas (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pausa/relaxar (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conversar com colegas (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conversar com outras pessoas (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Navegar na Internet/ Ver E-mail (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conduzir/Viajar (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarefas rotineiras (9)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro (especifique) (10)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*

Q16 Quando ouve música no trabalho, que funções acha que ela tem para si? Indique de acordo com o que acha a partir das seguintes afirmações:

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

	Discordo totalmente (1)	Discordo parcialmente (2)	Nem concordo nem discordo (3)	Concordo parcialmente (4)	Concordo totalmente (5)
Ajuda-o a relaxar. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Melhora o seu humor. (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Melhora o seu foco. (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faz-lhe ficar menos aborrecido. (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distrai-o de pensamentos indesejados. (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bloqueia o ruído envolvente. (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faz-lhe ficar menos cansado. (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faz-lhe mais feliz. (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajuda o seu fluxo criativo. (9)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inspira-o/estimula-o. (10)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fornece uma perspetiva diferente. (11)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajuda-o a manter o seu ritmo de trabalho. (12)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cria uma atmosfera adequada. (13)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro (especifique) (14)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*

Q17 Com quem está quando ouve música no trabalho?

	Nunca (1)	Quase nunca (2)	Às vezes (3)	Frequentemente (4)	Sempre (5)
Sozinho (também pode ser em privado) Sozinho (também pode ser em privado (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com colegas (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro (especifique) (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

Q18 Como ouve música quando está no trabalho?

	Nunca (1)	Quase nunca (2)	Às vezes (3)	Frequentemente (4)	Sempre (5)
Leitor de CD (portátil ou stereo) (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leitor de CD (computador) (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leitor de CD (carro) (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mp3 / iPod (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rádio (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altifalantes públicos (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Walkman (cassete) (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro (especifique) (9)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*



Q19 Quantas vezes escolhe o que ouvir, quando ouve música no trabalho?

- Nunca (1)
- Quase nunca (2)
- Às vezes (3)
- Frequentemente (4)
- Sempre (5)

---

*Display This Question:*

*Se Já ouviu música enquanto trabalhava? (Isso pode incluir horas fora de um local de trabalho físico... Sim Está selecionado*

Q20 Usa auriculares quando ouve música no trabalho?

- Sim (1) \_\_\_\_\_
- Não (2)

---

Page Break

---

## Bloco 3

Q2 As questões que se seguem são sobre os seus sentimentos e pensamentos **no último mês**, relativamente à sua **ATIVIDADE PROFISSIONAL**. Em cada caso, pede-se-lhe que indique com que frequência se sentiu ou pensou de uma certa forma. Apesar de algumas das questões serem semelhantes, há diferenças entre elas e deve tratar cada uma como uma questão única. A melhor abordagem é responder a cada questão rapidamente. Ou seja, não tente contar o número de vezes que se sentiu de determinada forma, apenas indique a alternativa que lhe parece uma estimativa razoável. Por exemplo, se no último mês nunca ficou preocupado(a) por causa de algo que aconteceu inesperadamente no Contexto de Trabalho deve assinalar Nunca.

---

Q3 No último mês, com que frequência...

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

	Nunca (1)	Quase nunca (2)	Às vezes (3)	Frequentemente (4)	Muito frequentemente (5)
... ficou preocupado(a) por causa de algo que aconteceu inesperadamente no contexto profissional? (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... sentiu que era incapaz de controlar as coisas importantes na sua vida profissional? (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... se sentiu nervoso(a) e stressado(a) com situações profissionais? (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... lidou com acontecimentos irritantes na sua vida profissional? (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... sentiu que estava a lidar eficientemente com mudanças importantes que estavam a ocorrer na sua vida profissional? (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... se sentiu confiante na sua capacidade de lidar com os seus problemas profissionais? (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... sentiu que as coisas corriam como queria na sua vida profissional? (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... constatou que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer no trabalho? (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

... foi capaz de controlar as irritações na sua vida profissional? (9)

... sentiu que estava “em cima do acontecimento”, na sua vida profissional? (10)

... ficou furioso/a por causa de coisas que aconteceram no contexto de trabalho que estavam fora do seu controlo? (11)

... deu por si a pensar em coisas de trabalho que tinha de realizar? (12)

... teve capacidade para controlar a forma como ocupa o seu tempo relacionado com a vida profissional? (13)

... sentiu que as suas dificuldades no trabalho se acumulavam tanto que não conseguiria resolvê-las? (14)

---

Page Break

---

Q20 As próximas questões referem-se à sua auto-perceção acerca do seu desempenho no trabalho, ou seja, o que pensa acerca do seu desempenho no trabalho. Tome em atenção que deve responder às questões lembrando-se do seu desempenho durante os **ÚLTIMOS 3 MESES** que passaram. Responda a todas as questões com o máximo de sinceridade e seriedade.

Q21 Nos últimos 3 meses...

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

	Raramente (1)	Às vezes (2)	Regularmente (3)	Frequentemente (4)	Sempre (5)
Fui capaz de planear o meu trabalho para que o terminasse a tempo. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tinha em mente o resultado de trabalho que precisava alcançar. (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fui capaz de definir prioridades. (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fui capaz de realizar o meu trabalho de forma eficiente. (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geri bem o meu tempo. (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por minha própria iniciativa, comecei novas tarefas quando as minhas tarefas antigas foram concluídas. (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assumi tarefas desafiantes quando elas estavam disponíveis. (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procurei manter os meus conhecimentos relacionados com o trabalho atualizados. (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procurei manter as minhas habilidades de trabalho atualizadas. (9)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procurei soluções criativas para problemas novos. (10)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assumi responsabilidades extras. (11)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

Procurei continuamente novos desafios no meu trabalho. (12)

Participei ativamente em reuniões. (13)

Queixei-me do trabalho no meu local de trabalho. (14)

Fiz dos problemas no trabalho maiores do que eram. (15)

Concentrei-me nos aspetos negativos de situações no trabalho em vez dos aspetos positivos. (16)

Falei com colegas de trabalho sobre os aspetos negativos do meu trabalho. (17)

Falei com pessoas de fora da organização sobre os aspetos negativos do meu trabalho. (18)

---

Page Break

---

Q22 Este último conjunto de questões referem-se à sua qualidade de vida relacionada com o trabalho. Não demore muito tempo a responder a cada pergunta; o importante é a sua primeira reação e não uma reflexão demorada. Não se esqueça de responder a todas as questões com o máximo de sinceridade e seriedade.

---



A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

	Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Nem concordo nem discordo (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente (5)
Tenho um conjunto claro de objetivos e metas que me permitem realizar o meu trabalho. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me capaz de expressar opiniões e influenciar alterações na minha área de atividade. (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho oportunidade de usar as minhas competências no meu local de trabalho. (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me bem neste momento. (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A entidade patronal oferece instalações adequadas e flexibilidade para conjugar o trabalho com a vida familiar. (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O meu horário/padrões de trabalho atuais adequam-se às minhas circunstâncias pessoais. (6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me frequentemente sob pressão no local de trabalho. (7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

Quando faço um bom trabalho, o meu superior hierárquico, reconhece-o. (8)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ultimamente tenho-me sentido infeliz e deprimido. (9)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou satisfeito com a minha vida. (10)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me motivado para desenvolver novas competências. (11)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou envolvido em decisões que me afetam na minha própria área de trabalho. (12)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A minha entidade patronal disponibiliza-me tudo o que preciso para realizar o meu trabalho eficazmente. (13)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O meu superior técnico promove de forma ativa horário/padrões de trabalho flexíveis. (14)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em muitos aspetos, a minha vida está próxima do ideal. (15)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabalho num ambiente seguro. (16)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A Música e a relação entre *Stress*, Desempenho e Qualidade de vida no trabalho

De forma geral, as coisas têm me corrido bem. (17)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou satisfeito com as minhas oportunidades disponíveis na minha organização. (18)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto frequentemente níveis excessivos de stress no local de trabalho. (19)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou satisfeito com a formação que recebo para realizar o meu trabalho atual. (20)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De forma geral, tenho-me sentido bastante feliz ultimamente. (21)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As condições de trabalho são satisfatórias. (22)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou envolvido em decisões que afetam membros do público na minha própria área de trabalho (23)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De forma geral, estou satisfeito com a qualidade da minha vida profissional. (24)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Page Break

---

Q25 Indique a sua idade

---

Q26 Qual o seu sexo?

Masculino (1)

Feminino (2)

---

Q27 Quais são as suas habilitações literárias?

---

Q28 Qual a sua profissão?

---

Page Break

---

Q29 Indique a sua área de trabalho:

- Tecnologias de Informação (IT) (1)
  - Engenharia (2)
  - Vendas (3)
  - Hotelaria (4)
  - Produção (5)
  - Marketing (6)
  - Outra (especifique) (7) \_\_\_\_\_
- 

Q30 Obrigado pela sua participação.

End of Block

---