

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

BEM-ESTAR NO TRABALHO
UM ESTUDO COM ASSISTENTES SOCIAIS

Paula Cristina Amaral Pinto

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE
MESTRE EM COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Orientadora:

Professora Doutora Sílvia Agostinho da Silva, Professora Auxiliar
ISCTE-IUL

Outubro, 2009

AGRADECIMENTOS

Este trabalho sendo uma experiência essencialmente académica, foi capaz de marcar a minha vida de maneira decisiva, em todos os âmbitos: afectivo, familiar e profissional. Produzir um trabalho desta natureza é uma tarefa repleta de contradições que implica certezas e dúvidas, ganhos e perdas, alegrias e receios. Apesar da tensão, conforta descobrir ao nosso redor, redes de solidariedade, às vezes solicitadas e profundamente desejadas e por vezes, completamente inesperadas. Reconheço que seria impossível percorrer sozinha o percurso de todo este processo. Congratulo-me por ter encontrado pessoas especiais que contribuíram para que fosse possível concluir este empreendimento.

Agradeço a todas essas pessoas a oportunidade de ter aprendido algo com elas e de me terem prestado o apoio nas horas que dele mais precisava. Deram-me alento para não desanimar e prosseguir. Peço licença para citar algumas e desculpas pela indelicadeza de não poder citar todas.

Aos meus pais, Manuel Pinto e Maria Amaral que me ensinaram valores fundamentais que são, a cada dia, mais escassos e difíceis de encontrar. Conviver com eles foi uma verdadeira benção, uma aprendizagem de confiança, carinho e segurança.

A toda a restante família que sempre acreditou em mim, mesmo quando eu duvidei, em especial à minha irmã Arlete, pelo apoio, compreensão e amizade que sempre demonstrou em todos os momentos e que sempre me incentivou a avançar e a concluir este meu desafio.

Um agradecimento muito especial à minha Orientadora Prof^a Doutora Sílvia Silva por todo o apoio, disponibilidade e partilha dos seus conhecimentos.

À Dra. Sónia Gonçalves do CIS/ISCTE-IUL, por todo o apoio quer ao nível de informações quer ao nível de incentivo pessoal. À Prof^a Doutora Rosa Novo da FPCE-UL pela cedência da Escala de Bem-Estar Psicológico (Versão Experimental Reduzida).

Ao Prof. Doutor Jorge Ribeiro colega e amigo, pelas valiosas sugestões, palavras de ânimo e tranquilidade e a todos os colegas do serviço onde exerço funções pela forma como me incentivaram.

Aos meus amigos, Pedro Cruz pelos seus conhecimentos e capacidade de raciocínio, à Maria Parreira pelo apoio incondicional, à Sara Carvalho pelo seu contributo no arranjo gráfico e à Clara Leite pelo apoio na tradução de alguns artigos. A todos com quem me cruzei nesta trajectória que de alguma maneira me apoiaram, com incentivos, informações, sugestões e principalmente com amizade e companheirismo.

Aos participantes, os assistentes sociais em exercício de funções no distrito de Viseu, que de boa vontade corresponderam ao meu apelo e aceitaram fazer parte deste estudo, colaborando no preenchimento dos questionários e tornando possível a realização deste trabalho.

A todos Muito Obrigada.

ÍNDICE

<i>Resumo</i>	1
<i>Abstract</i>	1
<i>1 - Introdução</i>	3
<i>2 - Bem-Estar</i>	4
<i>2.1 - Bem-Estar Subjectivo</i>	6
<i>2.2 - Bem-Estar Psicológico</i>	8
<i>2.3 - Bem-Estar no Trabalho</i>	9
<i>3 - Satisfação no Trabalho</i>	12
<i>4 – Modelos Teóricos de Referência</i>	14
<i>4.1- Modelo das Características da Função de Hackman e Oldham</i>	14
<i>4.2 - Modelo de Exigências-Controlo de Karasek</i>	15
<i>4.3 - Modelo de Vitaminas de Warr</i>	18
<i>4.4 - Modelo de Bem-Estar de Lent</i>	20
<i>4.4.1- Modelo Normativo de Bem-Estar</i>	21
<i>4.5 - Modelo Geral de Kahn e Byosiére</i>	23
<i>4.6 - Modelo de Exigências-Recursos do Trabalho de Bakker e Demerouti</i>	25
<i>5 - Factores Influenciadores do Bem-Estar no Trabalho</i>	29
<i>5.1- Exigência</i>	29
<i>5.2 - Controlo</i>	30
<i>5.3 - Autonomia</i>	30
<i>5.4 - Suporte Social</i>	32
<i>5.5 - Identificação com a Organização</i>	33
<i>5.6 - Auto-Eficácia</i>	34
<i>5.7 - Vínculo à Organização</i>	36
<i>6 - Assistente Social: Função e Intervenção</i>	38
<i>7 - Objectivos do Estudo e Hipóteses de Investigação</i>	40
<i>8 - Método</i>	44
<i>8.1- Procedimentos</i>	44
<i>8.2 - Amostra</i>	45
<i>8.3 - Instrumentos</i>	48
<i>9 - Resultados</i>	52
<i>9.1- Apresentação dos Resultados</i>	52
<i>9.2 - Discussão dos Resultados e Conclusões</i>	60
<i>9.2.1 - Contributos</i>	63
<i>9.2.2 - Limitações</i>	64
<i>9.2.3 - Sugestões para Futuros Estudos</i>	65

<i>Referências Bibliográficas</i>	67
<i>Anexos</i>	77

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Características distintivas do BES e do BEP.....	6
Quadro 2 – Levantamento do Universo de Assistentes Sociais a exercer funções no Distrito de Viseu	46
Quadro 3 – Caracterização Sociodemográfica e Organizacional da Amostra.....	47
Quadro 4 - Tempo de Serviço.....	48
Quadro 5 – Síntese: Instrumentos.....	51
Quadro 6 – Estatística Descritiva das variáveis (escalas) em estudo.....	52
Quadro 7 - Correlações das variáveis (escalas) em estudo.....	53
Quadro 8 – Matriz de correlação linear entre as variáveis BET, BEP, Satisfação Organizacional e Gosto pelo Trabalho.....	54
Quadro 9 – Matriz de regressão linear das variáveis preditoras em análise em função do BET	55
Quadro 10 – Resultados da análise de regressão linear múltipla: efeito de moderação do Vínculo	56
Quadro 11 – Medidas valorizadas (conceitos) na organização que contribuem para o BET dos assistentes sociais	58
Quadro 12 – Medidas (Conceitos) sugeridas pelos assistentes sociais para implementar na organização de forma a contribuir para o seu BET	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo Exigência-Controlo de Karasek.....	16
Figura 2 - Modelo “Exigências do trabalho – Controlo do trabalho” de Karasek e Theorell (1990).....	17
Figura 3 – Bem-Estar efectivo no trabalho do Modelo de Vitamina de Warr.....	20
Figura 4 - Modelo de Bem-Estar Normativo de Lent.....	22
Figura 5 - Modelo Geral de Kahn e Byosiére.....	24
Figura 6 – Modelo das Exigências-Recursos do Trabalho (E-RT) de Bakker e Demerouti.....	26
Figura 7 – Preditores do Modelo de Exigências e Recursos do Trabalho	28
Figura 8 – Representação esquemática do modelo de investigação	43
Figura 9 - Concelhos do Distrito de Viseu	44

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1 - Análise do efeito de moderação do vínculo na relação entre as exigências e o BET.....	57
---	----

Resumo

O presente estudo pretende analisar alguns factores/variáveis que contribuem para promoção do bem-estar no contexto de trabalho dos assistentes sociais.

Com base na Psicologia Positiva serão abordadas as bases teóricas que sustentam o Bem-Estar Subjectivo e o Bem-Estar Psicológico. Em sequência, o conceito de Bem-Estar no Trabalho é formulado a partir dos vínculos positivos com o trabalho e com a organização para os quais contribuem as características do indivíduo e do trabalho.

Para desenvolver o nosso estudo, dispusemos de uma amostra que consistiu em 116 assistentes sociais em exercício de funções no distrito de Viseu. Os dados foram recolhidos através da aplicação de um questionário individual e anónimo.

Os resultados apontam para as características do trabalho Controlo/Autonomia e Suporte Social influenciam positivamente o Bem-Estar no Trabalho e que as Exigências não demonstram uma relação significativa com o Bem-Estar no Trabalho. Em relação às características individuais, observou-se que a Auto-Eficácia determina positiva e significativamente o Bem-Estar no Trabalho.

A Satisfação no Trabalho e o Bem-Estar Psicológico influenciam positivamente o Bem-Estar no Trabalho.

Palavras-chave: Bem-Estar Psicológico (BEP), Bem-Estar Subjectivo (BES), Bem-Estar no Trabalho (BET), Satisfação no trabalho, Controlo/Autonomia, Exigência, Suporte Social, Identificação com a Organização e Auto-eficácia.

Abstract

This study is aimed at analyzing some factors/variables which contribute to the promotion of Well-Being of social workers at their work environment.

Based on Positive Psychology, one will approach the theoretical bases lying beneath both Subjective and Psychological Well-Being. The concept of Well-Being at Work is defined based on the positive connections established with work and with the organization, which are positively influenced by individual characteristics and also by the features of the work itself.

To develop this study, we have used a sample of 116 social workers working actually in the County of Viseu. Data were collected through an anonymous individual questionnaire.

Results show that characteristics ‘Control/Autonomy’ and ‘Social Support’ positively influence Well-Being at Work and also that the level of demand does not related significantly with this kind of Well-

Being. The individual characteristics, one could observe that 'Self-Efficacy' positively and significantly influence Well-Being at Work.

Satisfaction at Work and Psychological Well-being positively influence Well-Being at Work.

Key-words: Psychological Well-Being (PWB), Subjective Well-Being (SWB), Well-Being at work (WBW), Satisfaction at Work, Control/Autonomy, Demand, Social Support, Identification with the Organization and Self-Efficacy.

1 - Introdução

Num contexto macro-económico marcado pela globalização, competitividade, constante mudança dos mercados, dos valores normativos e sociais, a integridade humana é cada vez mais afectada por essas diversas circunstâncias, com consequências no seu bem-estar, seja a nível da vida pessoal, seja no ambiente de trabalho.

De acordo com Chambel (2005) e Danna e Griffin (1999) a experiência no trabalho afecta o indivíduo no que respeita ao bem-estar, descrito em conceitos de Bem-Estar Subjectivo e Psicológico, relacionados com a avaliação positiva que as pessoas fazem da sua própria vida.

Vários investigadores têm dedicado os seus trabalhos a observações sobre os aspectos positivos do funcionamento psicológico que se enquadram num domínio de estudo que Seligman e Csikszentmihalyi (2000) designam de Psicologia Positiva. Estes autores referem que o objectivo da psicologia positiva constitui a mudança do foco da psicologia centrado na preocupação de reparação das piores situações da vida para a construção de qualidades positivas. Deste modo, a Psicologia Positiva estuda as forças e capacidades que permitem aos indivíduos e comunidades prosperarem e desenvolverem-se.

Esta nova abordagem destina-se a compreender e promover os factores positivos que mais favorecem o funcionamento dos indivíduos e da sociedade em geral. Por estes motivos, nos últimos anos, vários autores têm dedicado os seus estudos à compreensão do bem-estar, no âmbito da Psicologia Positiva.

Zwetsloot e Pot (2004, citado por Bakker e Schaufeli, 2008) referem que o interesse pelas medidas de saúde e bem-estar dos trabalhadores, está a tornar-se uma estratégia importante para a valorização da organização e que em vez de custos, essas medidas estão a ser consideradas como investimento que trazem benefícios directos à organização.

A problemática do Bem-Estar no Trabalho (BET) tem-se colocado à Psicologia das Organizações e aos sistemas de gestão e administração, como uma das suas principais preocupações, devido ao impacto que provoca na dinâmica dos trabalhadores e no próprio sucesso das organizações.

O serviço social é uma das profissões mais exigentes e desgastante nos tempos actuais, por ser das mais implicadas nas situações de vulnerabilidade social, em ambientes disfuncionais, complexos e conflituosos, partilhando com utentes e seus familiares, momentos de medo, angústia, ansiedade, sofrimento, procurando de forma integrada construir um projecto de vida sustentável e saudável como resposta a estas situações problemáticas.

No presente trabalho, pretendemos identificar capacidades pessoais e características do ambiente laboral que promovam o bem-estar no trabalho dos assistentes sociais, nos diferentes contextos organizacionais do distrito de Viseu.

Propomo-nos realizar um breve enquadramento teórico baseado na revisão de literatura dos vários autores, dos clássicos e dos mais recentes, analisando os conceitos de Bem-Estar (BES, BEP e BET),

Satisfação no Trabalho (Satisfação Organizacional e Gosto pelo Trabalho), Exigência, Controlo, Autonomia (neste estudo serão analisados conjuntamente como Controlo/Autonomia), Suporte Social, Identificação com a Organização, Auto-Eficácia e finalmente Vínculo Contratual. Clarificaremos também o conceito de assistente social, a sua função e a sua intervenção.

A fim de compreender o BET, serão apresentadas inicialmente as principais correntes na área do bem-estar geral, abordando o conceito de Bem-Estar Subjectivo (BES) e de Bem-Estar Psicológico (BEP). Sobre BET, serão discutidas as definições dos diversos autores, relacionando-as com as variáveis em análise, sustentadas em modelos teóricos de referência.

Após a revisão de literatura, procuraremos construir o nosso estudo empírico baseados na conceptualização existente e nos modelos já validados sobre o BET, apresentando o objectivo do nosso estudo, o método, os procedimentos, a amostra, os instrumentos, e analisaremos os resultados obtidos através dos questionários aplicados aos assistentes sociais a exercer funções no distrito de Viseu. As respostas aos questionários formarão um banco de dados, a partir do qual se realizarão as análises estatísticas através do Programa *Statistical Package the Social Sciences* (SPSS).

Ampliando a compreensão do BET, pretendemos prestar um modesto contributo para que os responsáveis pelos recursos humanos reconheçam a importância desta temática e fundamentem as suas políticas no bem-estar dos trabalhadores e para o sucesso da própria organização.

Em síntese, apoiados na análise dos resultados dos dados, enunciaremos algumas considerações finais, salientando contributos e perspectivas que possam ser válidas para futuros estudos e para a implementação de medidas que contribuam para a promoção do BET.

2 - Bem-Estar

Danna e Griffin (1999) destacam o carácter vago das definições de saúde e de bem-estar frequentemente encontradas na literatura, referindo que cada uma costuma ser utilizada para definir ou explicar a outra. Saúde e bem-estar são conceitos relacionados, que, na maioria das vezes, são expostos de forma indiferenciada, sem a devida conceptualização terminológica com limites diferenciados, gerando por isso ambiguidade na sua interpretação. A dificuldade dessa definição também poderá ser acrescida pela subjectividade intrínseca implícita na grande diversidade individual.

Para a Organização Mundial de Saúde (1947) o conceito de saúde não se define apenas como a ausência de doença ou enfermidade, mas como um estado de bem-estar físico, mental e social completo, englobando aspectos como a vitalidade, a energia e a eficácia no desempenho, salientando a presença de algo positivo.

Bem-estar é um conceito mais lato e abrangente, considerando a pessoa na sua globalidade, incluindo a saúde física e mental, o bem-estar físico e psicológico, manifestando-se ao nível da satisfação e da felicidade. Para Ryff (1989) o bem-estar deve ser entendido como o funcionamento positivo global do

indivíduo. A saúde e bem-estar podem ser compreendidos através da percepção da saúde física e psicológica, vitalidade e funcionamento cognitivo e social.

Para Novo (2003) o bem-estar tem sido observado em duas áreas importantes, uma no âmbito do desenvolvimento do adulto e outra ligada aos aspectos psicossociais, à qualidade e à satisfação com as circunstâncias da vida. A mesma autora identifica duas formas distintas de conceptualização de bem-estar, uma, dos anos 60, que concebe este constructo como um agregado de conceitos diversos, de felicidade, de satisfação e de experiências subjectivas e designa-o de BES, outra forma que é proposta nos anos 80, sob a designação de BEP, a qual tem por objectivo caracterizar este domínio a partir das dimensões básicas do funcionamento positivo que emergem de diferentes modelos teóricos da psicologia do desenvolvimento, da psicologia clínica e da saúde mental.

Keyes *et al.* (2002) e Blanco e Diaz (2005) também referem que o bem-estar pode ser identificado através desses dois tipos, o BES e o BEP. O primeiro refere-se à concepção hedónica do bem-estar e o segundo à eudaimónica.

Lent (2004) discute as considerações temporais, contextuais e culturais no estudo do bem-estar e também distingue a perspectiva hedónica (BES) da eudaimónica (BEP). Na perspectiva hedónica o bem-estar consiste no prazer ou na felicidade, respectivamente, em experiência de sentimentos agradáveis ou no equilíbrio entre afecto positivo e negativo e caracteriza-se por relaxamento e ausência relativa de problemas. A centralidade hedónica pode referir-se à forma como nos sentimos bem, tanto a nível físico, como a nível psicológico. Na perspectiva eudaimónica, o bem-estar envolve mais do que a felicidade pessoal, caracteriza-se pela exigência de rentabilizar o potencial humano, para concretizar o seu *daimon*, a sua verdadeira natureza. Consiste mais no que a pessoa faz ou pensa do que em como se sente. A perspectiva eudaimónica é mais abrangente do que a hedónica, estando associada ao desafio e empenho, envolvendo um conjunto diverso de experiências e mecanismos através dos quais as pessoas atingem o desenvolvimento, o crescimento psicológico e o significado de vida.

Pode considerar-se o BES e o BEP como duas facetas do funcionamento óptimo do ser humano (Ryff e Singer, 1998; Ryan e Deci, 2001), ou seja, promotores daquilo a que a psicologia positiva tem vindo a designar como florescimento humano.

Para Simões *et al.* (2000), sendo o bem-estar um conceito multidimensional, evidencia-se especialmente a dimensão afectiva e cognitiva. A primeira, representa a afectividade positiva e a negativa, traduzindo a tendência para experienciar sentimentos e sensações agradáveis ou a disposição para experienciar sentimentos e emoções desagradáveis. A dimensão cognitiva é representada pela satisfação com a vida, resultado da avaliação global que as pessoas fazem das suas vidas, do seu passado e do desejo de evoluir. Segundo Ryan e Deci (2001), as concepções sobre o bem-estar podem ser organizadas em duas perspectivas, uma que aborda o estado subjectivo de felicidade/prazer (bem-estar hedónico), e se denomina BES, e outra que investiga o potencial humano (bem-estar eudaimónico) e trata do BEP.

Nessas duas tradições distintas sobre felicidade, a primeira adota uma visão de bem-estar como prazer ou felicidade e a segunda apoia-se na noção de que bem-estar consiste no pleno funcionamento das potencialidades individuais, ou seja, na sua capacidade de pensar, raciocinar e de bom senso.

A diferenciação entre BES e BEP poderá receber melhor compreensão através da observação do quadro seguinte.

Quadro 1 - Características distintivas do BES e do BEP

Tipos de bem-estar	Perspectiva filosófica	Componentes principais	Proponentes principais
Bem-estar subjectivo (BES)	Hedónica	Satisfação com a vida (felicidade). Afecto positivo Afecto negativo (ausência)	Diener (1984)
Bem-estar psicológico (BEP)	Eudaimónica	Significado Propósito Crescimento Auto-realização	Ryff (1989)

Fonte: Adaptado de Lent (2004)

Do bem-estar da pessoa, faz parte integrante a satisfação e realização pessoal e profissional. O BET implica traços positivos, como a satisfação, o envolvimento e o comprometimento afectivo com a organização. O BET enquadra-se no conceito mais geral que é o BES, o qual diz respeito à avaliação positiva que as pessoas fazem da sua própria vida.

Para Wright e Cropanzano (2004), a felicidade deve ser encarada como BEP, bem-estar emocional ou BES. Mais especificamente, como um julgamento subjectivo e global de que a pessoa experiencia em grande quantidade de emoção positiva e relativamente pequena quantidade de emoção negativa. Consideram também que por constituir um evento fenomenológico, existem três características para definir o bem-estar, as pessoas são felizes quando acreditam subjectivamente nelas próprias, por envolver algumas condições emocionais, dado que pessoas bem psicologicamente encontram-se mais disponíveis para experiências e emoções positivas e por se referir à vida como um todo numa avaliação global.

Perante as várias dimensões do bem-estar, nos capítulos seguintes tentaremos clarificar os conceitos de BES, de BEP e de BET.

2.1 - Bem-Estar Subjectivo

O BES constitui um campo de estudo recente e insere-se no campo da psicologia positiva, incluindo a dimensão cognitiva e a afectiva. Estuda os factores e os processos inerentes à variabilidade da felicidade e da satisfação geral com a vida, ou em domínios específicos, avaliados pelos próprios indivíduos.

Diener (1984, citado por Danna e Griffin, 1999) usa o termo BES, descrevendo a experiência total da pessoa, reflectindo a felicidade, a satisfação, a qualidade e uma avaliação positiva da vida.

Para Diener e Diener (1995) o BES é a reacção avaliativa das pessoas à sua própria vida, quer em termos de satisfação (avaliação cognitiva), quer em termos de afectividade (avaliação afectiva).

Diener e Lucas (2000) identificam o BES como a avaliação cognitiva e afectiva que os indivíduos fazem das suas vidas. A avaliação cognitiva refere-se à satisfação com a vida e a avaliação afectiva relaciona-se com a felicidade. Estes dois constructos são fundamentais para definição do BES, reflectindo os valores das pessoas e o reconhecimento do que elas pensam ser importante nas suas vidas.

Para Galinha e Ribeiro (2005) o conceito de BES é composto por uma dimensão cognitiva em que existe um juízo avaliativo, traduzindo-se em satisfação com a vida e uma dimensão emocional, positiva ou negativa a que corresponde a felicidade, quando as experiências vividas foram avaliadas mais por emoções de prazer do que de sofrimento. O afecto positivo pode ser concebido como um sentimento hedónico puro, vivido num determinado momento. O afecto negativo consiste na experiência de emoções como a ansiedade, a depressão, a agitação, o aborrecimento, o pessimismo e outros sintomas psicológicos desagradáveis.

De acordo com Novo (2003), o BES é actualmente definido como um domínio que se refere ao bem-estar global do indivíduo, avaliado a partir da satisfação com a vida e da felicidade. Sobre a felicidade é comum combinar a frequência e a intensidade das emoções agradáveis. Galinha (2008), refere que as pessoas consideradas mais felizes são aquelas que são mais intensamente felizes na maior parte do tempo e que uma pessoa tem um nível elevado de BES quando se verifica preponderância do afecto positivo sobre o negativo.

Segundo Ryan e Deci (2001), a visão hedonista da felicidade é de que o bem-estar compreende a experiência de prazer *versus* desprazer, a qual decorre de julgamentos sobre os elementos positivos e negativos da vida.

Diener (1984) e Diener et al. (1999) seguindo a tradição hedonista de felicidade (prazer), consideram o bem-estar como um fenómeno amplo que inclui respostas emocionais do indivíduo e julgamentos globais sobre sua satisfação com a vida. As respostas emocionais correspondem a emoções, humores e afecto. Representam avaliações e reacções do indivíduo sobre eventos actuais da sua vida. Os julgamentos sobre a satisfação com a vida são considerados aspectos cognitivos do bem-estar.

Para Diener e Lucas (2000) BES constitui um conceito que requer auto-avaliação, que só pode ser observado pelo próprio indivíduo e não por indicadores externos escolhidos e definidos por terceiros. Considera-se que cada pessoa avalia sua própria vida aplicando concepções subjectivas, apoiando-se nas suas próprias expectativas, valores, emoções e experiências prévias. Essas concepções subjectivas estão organizadas em pensamentos e sentimentos sobre a existência individual, de acordo com componentes positivos. Portanto, poderemos considerar que o bem-estar é um sentimento subjectivo, segundo critérios

padronizados pelo próprio indivíduo. Para uns se relaciona com o desempenho profissional, para outros identifica a relação com a família e amigos, para outros refere-se à riqueza, prestígio e poder pessoal, para outros, ainda, é somente ter saúde, ter o suficiente para satisfazer as necessidades do quotidiano ou ter as condições para atingir a realização pessoal.

Para Albuquerque e Lima (2007) BES é uma entidade multidimensional que integra uma componente cognitiva, relativa aos juízos sobre a satisfação com a vida, e uma componente afectiva que remete para as reacções emocionais, sejam elas positivas ou negativas, de acordo com juízos estabelecidos pelos próprios, dado que as pessoas reagem diferentemente perante conjunturas semelhantes, de acordo com as suas expectativas, valores e experiências de vida.

Segundo Novo (2003) BES forma um campo de estudo e integra as dimensões de afecto e satisfação com a vida e BEP constitui outro campo de estudo e integra os conceitos de auto-aceitação, autonomia, controlo sobre o meio, relações positivas, propósito na vida e desenvolvimento pessoal. O campo do BEP obterá uma abordagem mais aprofundada no ponto seguinte.

2.2 - Bem-Estar Psicológico

A abordagem do BEP adopta a visão eudaimónica da felicidade, que se refere não só à felicidade hedónica, mas também à realização do potencial pessoal, das metas fundamentais de vida, descrevendo o funcionamento positivo global do indivíduo.

Ryff e Keyes (1995) concebem o BEP tanto teórica quanto operacionalmente, como um conceito multidimensional organizado de acordo com seis elementos: autonomia, auto-aceitação, crescimento pessoal, propósito de vida, relacionamento positivo com os outros e domínio do ambiente. A autonomia consiste nos indicadores *locus* interno de avaliação, no uso de padrões internos de auto-avaliação, na resistência à aculturação e na independência acerca de aprovações externas. A auto-aceitação constitui o aspecto central da saúde mental. Trata-se de uma característica que revela elevado nível de autoconhecimento, óptimo funcionamento e maturidade, com atitudes positivas sobre si mesmo. O crescimento pessoal traduz-se na necessidade de constante crescimento e aperfeiçoamento pessoal, na abertura a novas experiências, vencendo desafios que se apresentam em diferentes fases da vida. O propósito de vida estabelece-se na manutenção de objectivos, intenções e no senso de direcção perante a vida, mantendo o sentimento de que a vida tem um significado. O relacionamento positivo com os outros é descrito como fortes sentimentos de empatia e afeição por todos os seres humanos, como a capacidade de amar, de manter amizade e de identificação com os outros. O domínio do ambiente refere a capacidade do indivíduo para escolher ou criar ambientes adequados às suas características psíquicas, a participação activa no seu meio e a manipulação e controlo de ambientes complexos.

Enquanto BES tradicionalmente se sustenta em avaliações de satisfações com a vida e num balanço entre afectos positivos e negativos que revelam ou não felicidade, as concepções teóricas de BEP são

fortemente construídas sobre formulações psicológicas acerca do desenvolvimento humano e dimensionadas em capacidades para enfrentar os desafios da vida.

Para Diener e Scollon (2003) BEP traduz a avaliação subjectiva que os indivíduos fazem das suas vidas, incluindo conceitos como a satisfação com a vida, a felicidade, as emoções agradáveis, os sentimentos de realização pessoal, de satisfação com o trabalho e a qualidade de vida, em detrimento de sentimentos negativos e desagradáveis. Deste modo, BEP representa a avaliação acerca da vida, em determinado momento e ao longo da vida. BEP não significa propriamente saúde psicológica, mas reflecte o bem-estar necessário para se considerar que se está bem na vida.

Em geral, considera-se que as pessoas com BEP valorizam-se a si próprias, são mais auto-confiantes, e sentem-se mais capazes para ajustar e controlar a realidade em que estão inseridas.

Portanto, enquanto o BES se associa a avaliações da satisfação com a vida e a afectos positivos e negativos que revelam ou não a felicidade, BEP é estruturado por formulações psicológicas sobre o desenvolvimento humano e as suas capacidades em enfrentar os desafios da vida.

Siqueira e Padovan (2004) propõem o conceito de BET, a partir das contribuições dos estudos sobre BES e BEP, tal como procederemos em seguida.

2.3 - Bem-Estar no Trabalho

Da origem etimológica, a palavra trabalho deriva do latim de "*tripalium*", que significa instrumento de tortura. Como refere Lhuillier (2005) neste sentido antigo, trabalho está associado à ideia de sofrimento. Apesar do conceito de trabalho ter evoluído, a dimensão de constrangimento perdura através da noção de esforço e da ideia de mobilização da energia para atingir fins e objectivos.

De acordo com Giddens (1997), podemos definir o trabalho como a realização de tarefas que envolvem o dispêndio de esforço mental e físico, com o objectivo de produzir bens e serviços para satisfazer necessidades humanas. Para MCDaid, Curran e Knapp (2005), o trabalho desempenha um papel vital na nossa vida. Constitui a oportunidade de obter salário, contribuindo assim para uma maior segurança financeira e aumentando as oportunidades de adquirir bens materiais. O trabalho é toda a actividade humana que transforma a natureza, com a finalidade de produzir bens e serviços, em troca de um pagamento ou recompensa, constituindo fonte de riqueza e desenvolvimento dos países.

Em sentido amplo, pode caracterizar-se o trabalho sob o ponto de vista da relação social, da relação salarial ou da actividade de produção social ou intelectual.

Ao trabalho são atribuídos diversos significados, por comportar vários sentidos, desde a subsistência, ao sentido existencial, à estruturação da personalidade, à identidade do indivíduo, ao reconhecimento social, ocupando também um papel central na organização da sociedade. Jahoda (1981, 1987), aborda essa temática, assinalando as funções psicossociais do emprego, sendo estas subjacentes ao seu significado psicológico, tais como a motivação positiva para o trabalho, a realização individual, a estruturação da

identidade, a definição do estatuto social, a realização de actividade estruturada e os meios da organização do tempo e das relações sociais. Castel (1998) e Dejours (1998) referem que o trabalho constitui o vector principal da integração e da coesão social e que a identidade e a realização pessoal passam em grande parte pelo reconhecimento social ligado ao trabalho. Como sublinha Lhuillier (2005), no trabalho, desenvolve-se a identidade individual, que leva o indivíduo a criar, a manifestar e a fazer reconhecer a sua singularidade através das suas práticas, podendo obter prazer na actividade que realiza.

O trabalho é uma actividade social, que se realiza com outros e para outros e é subordinado a um fim colectivo, contribuindo para a satisfação profissional e a gratificação profissional. Os indivíduos sentem-se mais realizados, quando sentem que o seu trabalho é útil, não só para si próprias, mas também para a sua família e para a sociedade.

Os trabalhadores passam muito do seu tempo no trabalho e muitas vezes ainda transportam para casa essas vivências. Para Chambel (2005), Danna e Griffin (1999) as experiências no trabalho afectam o indivíduo, com implicações na sua saúde e bem-estar, que podem ter consequências tanto para o trabalhador quanto para a organização. As consequências individuais têm implicação directa nos aspectos fisiológicos, psicológicos e comportamentais, enquanto as organizacionais estão relacionadas com absentismo, custos com seguro-saúde e produtividade, que são aspectos que afectam mais directamente as organizações. Danna e Griffin (1999) acrescentam que as experiências vividas no trabalho, de natureza física, emocional, mental ou social, afectam as pessoas tanto no seu ambiente laboral como noutros domínios da sua vida, nomeadamente na família e noutros ambientes da sua existência.

A vida pessoal e a vida no trabalho não são entidades separadas, ao contrário, são domínios inter-relacionados, que têm efeitos recíprocos. A forma como os indivíduos se sentem no trabalho encontra-se muito relacionada com a forma como se sentem na vida.

O conceito de BET abre uma nova perspectiva de investigação que se apoia na Psicologia Positiva, tendo como foco os aspectos positivos dos indivíduos e das organizações, contrapondo-se às abordagens que enfatizam o *stress* e os mecanismos geradores de doenças, procurando-se identificar estratégias psicológicas que promovam a melhor forma de enfrentar as situações adversas.

O conceito de BET foi muito influenciado por Diener e cols. (2003), com base no conceito de BES, como um modelo hierárquico de felicidade, de satisfação geral com a vida e em domínios específicos, como no trabalho. Este modelo entende o BET como um constructo psicológico multidimensional, integrando três conceitos com conotações positivas de prazer no contexto de trabalho, a satisfação no trabalho como o prazer resultante do ambiente, dos relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, do salário pago pela empresa, das oportunidades de promoção e das satisfações com as tarefas realizadas; o envolvimento com o trabalho e o seu reflexo na auto-estima e o comprometimento organizacional afectivo como a adopção dos objectivos da organização.

O prazer no trabalho está ligado à acção que a pessoa reconheça como sua, que responda aos seus valores, aos seus ideais, na qual se sinta responsável e autónoma, encontrando assim o sentido e o reconhecimento dessa acção, simultaneamente aos seus olhos e aos olhos dos outros, assinalando-se assim no BET a perspectiva hedónica do BES e a perspectiva eudaimónica do BEP.

Reconhecendo a importância de BET, tanto para os indivíduos como para a sociedade, no seio da investigação da Psicologia das Organizações, o conceito de BET tem ocupado grande relevo.

Para Siqueira e Padovan (2008), o conceito de BET é formado por três componentes, a satisfação no trabalho, o envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional afectivo, que se designam como vínculos positivos com o trabalho. A satisfação no trabalho caracteriza-se pelo estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho. O envolvimento com trabalho constitui o grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afecta sua auto-estima. O comprometimento organizacional afectivo traduz-se no estado em que um indivíduo se identifica com uma organização particular e com os seus objectivos.

Portanto, BET é um constructo psicológico multidimensional, integrado por vínculos afectivos positivos com o trabalho e com a organização, encontra-se directamente relacionado com o reconhecimento da existência de práticas justas, gerando a percepção de suporte organizacional a que correspondem comportamentos de civismo na organização.

Van Horn *et al.* (2004) propõem uma estrutura do BET baseada no BEP, partindo do pressuposto de que o BET consiste na avaliação positiva das várias características do trabalho e inclui aspectos afectivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e psicossomáticos. A dimensão afectiva do BET é composta por afectos, ou seja, emoções, comprometimento organizacional, exaustão emocional e satisfação.

Warr (2003) define BET em termos unicamente afectivos (humores e emoções). Mais recentemente, porém, Warr (2007) passa a defender dois elementos centrais no BET, a felicidade hedónica, correspondente aos sentimentos de prazer vivenciados e os aspectos eudaimónicos, como o desenvolvimento de atributos e do potencial pessoal e realização e expressão de si mesmo.

Podemos então definir o BET, como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que no seu trabalho, expressa e desenvolve o seu potencial e alcança as suas metas de vida, incluindo tantos aspectos afectivos como cognitivos, integrando elementos hedonistas e eudaimónicos.

Para Keys e Haidt (2003), na perspectiva do bem-estar, uma equipa de trabalho saudável implica a presença de sentimentos positivos nos trabalhadores que se traduzem na sua felicidade e produtividade.

Pelas concepções mencionadas, no BET poderemos constatar a perspectiva hedónica quando existe prazer com a função exercida e também a perspectiva eudaimónica quando o indivíduo reconhece que essa função traduz práticas compatíveis com os seus valores e ideais, estando assim patente o BES e o BEP.

Para Harter *et al.* (2002) BET é do interesse das comunidades e organizações. A competência no local de trabalho prevenindo a doença mental e promovendo o bem-estar é compatível com a missão da saúde pública (OMS).

O BET constitui um nível ideal para o trabalhador e para a organização, o que tem motivado vários autores a procurar modelos que o expliquem. De seguida tentaremos perceber qual o papel da Satisfação no Trabalho nesta relação, procurando modelos que contribuam para a explicação do BET. Posteriormente analisaremos os factores explicativos do BET, procurando através dos vários fundamentos estruturar o nosso próprio modelo de investigação.

3 - Satisfação no Trabalho

Conforme Vala *et al.* (1994) desde que passou a ser posto em causa o modelo taylorista da organização do trabalho e se passou a valorizar o factor humano, a satisfação no trabalho começou a reunir interesse por parte dos teóricos, investigadores e gestores.

Segundo Glatzer (1987), a satisfação pode ser expressa em diferentes níveis, satisfação com a vida em geral e satisfações em domínio específicos da vida, como no trabalho.

A satisfação com a vida pode ser entendida como a avaliação global que a pessoa faz da sua vida, nas suas várias dimensões, analisando os aspectos que pesam para a felicidade ou para a infelicidade. Para Keyes e cols. (2002) a satisfação com a vida é o julgamento que o indivíduo faz sobre a sua vida e que reflecte o quanto se percebe distante ou próximo das suas aspirações. McKennell (1978) estabelece a diferenciação entre a satisfação associada a crescentes expectativas que reflecte o objectivo atingido e a decrescentes expectativas pela aceitação da sua impossibilidade, respectivamente como a satisfação da vitória, do sucesso, ou como a satisfação da resignação, da acomodação a uma realidade.

A satisfação no trabalho é um fenómeno complexo, por se tratar de um estado subjectivo, podendo variar de pessoa para pessoa, ao longo do tempo, de circunstância para circunstância, estando sujeita a influências de forças internas e externas no ambiente de trabalho.

Para Alcobia (2001) a satisfação no trabalho tem sido categorizada de acordo com perspectivas distintas, uma que a considera como estado emocional, sentimentos ou respostas afectivas. O afecto refere-se às preferências, avaliações, estados de ânimo e emoções, em que as emoções são uma forma de afecto mais completa. Outra perspectiva considera a satisfação como uma atitude generalizada em relação ao trabalho, no âmbito das atitudes no trabalho, traduzindo a componente afectiva e emocional das experiências individuais ou das crenças, em termos de avaliações em relação ao trabalho.

Locke (1976, citado por Cunha *et al.* 2006) caracteriza a satisfação como a resposta afectiva ao trabalho na medida em que o trabalho realizado apresenta a capacidade de facilitar ou permitir a realização dos objectivos e valores pessoais. A satisfação no trabalho é definida como um estado de prazer ou de emoções positivas resultantes de avaliações de um trabalho ou de experiências de trabalho.

Wright e Cropanzano (2000) distinguem a satisfação no trabalho, da felicidade, referindo que a satisfação no trabalho é um constructo mais restrito e operacionalizado cognitivamente enquanto a felicidade é um constructo mais amplo e operacionalizado a nível afectivo, como já foi analisado em pontos anteriores.

Locke (1969, 1976, 1984) assinala que os factores promotores da satisfação no trabalho estão relacionados com o próprio trabalho e são designados como psicossociais, referindo-se às necessidades e habilidades pessoais, à cultura, às condições e ambiente, ao conteúdo, às possibilidades de promoção, ao reconhecimento e relações com colegas, superiores e subordinados, às características da supervisão e gestão, às políticas e competências da organização, e podem, por meio de percepções e experiências no trabalho, influenciar a saúde, o desempenho e a satisfação no trabalho.

Vala *et al.* (1994) explica a satisfação organizacional considerando três níveis, as variáveis situacionais, as individuais e as de interacção social: das situacionais constam as características da função, as características do processo de tomada de decisão e as características do reforço; das individuais referiu a discrepância entre as expectativas e as respostas da organização; das de interacção social foram consideradas a comparação social, o processamento social da informação e a cultura organizacional.

Para Cunha *et al.* (2006) o estudo da satisfação no trabalho, enquanto conceito multidimensional, poderá ser agrupado, em três grandes modelos de investigação: os modelos centrados no indivíduo, que procuram identificar as influências disposicionais dos indivíduos; os modelos centrados nas situações, que analisam as relações entre o contexto ou ambiente de trabalho e os níveis de satisfação; e ainda, os modelos centrados nas interacções, que investigam o modo como a satisfação pode ser explicada pelo grau de ajustamento entre as características individuais e as situações.

Diener *et al.* (1999) referem que as pessoas que estão satisfeitas com as suas vidas tendem a encontrar mais satisfação no trabalho, sugerindo que a satisfação de vida e do trabalho se complementam e mutuamente se influenciam.

Judge e Locke (1993) sobre a relação existente entre o trabalho e a vida argumentam que o trabalho é uma parte da vida e, portanto, é considerado quando medimos a satisfação de vida em geral.

Paschoal e Tamayo (2008) referem que a satisfação no trabalho tem sido considerada como o único indicador de BET, mas que esta abordagem consiste numa concepção muito limitada. Sublinha que apesar da satisfação ser tratada por Van Horn e cols. (2004), como o elemento definidor de BET, a satisfação no trabalho teria melhor compreensão como constructo integrador desse bem-estar. Como afirmam Danna e Griffin (1999) o estudo de BET completa-se quando é incluída a satisfação no trabalho como um dos seus componentes, propondo que o conceito de bem-estar inclui as satisfações pessoais das quais faz parte a satisfação no trabalho. Para estes autores, satisfações/insatisfações com salário, oportunidades de promoção, com chefias e colegas e com o próprio trabalho, integram a interpretação do BET.

A satisfação no trabalho exerce influência sobre o estado emocional do indivíduo, manifestando-se na forma de alegria decorrente da satisfação ou na forma de sofrimento decorrente da insatisfação (Locke, 1969, 1976, 1984).

Para Parker *et al.* (1997) e Warr (1994) a satisfação com aspectos psicossociais do trabalho é vista como um dos componentes da felicidade no trabalho e tem sido operacionalizada como um dos aspectos representativos de bem-estar do trabalhador (BET).

Assim a satisfação no trabalho torna-se um conceito importante para a compreensão da satisfação pessoal e do BET, dado que o BET integra as satisfações das várias dimensões da vida do indivíduo.

De seguida iremos apresentar alguns modelos explicativos do BET e verificaremos qual o papel da satisfação no trabalho nessa estruturação.

4 – Modelos Teóricos de Referência

A saúde, como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, além da ausência de doenças, inclui também as várias esferas de vida de um indivíduo, tais como, o trabalho, as relações familiares e o lazer. De acordo com Ogden (1999), esta nova visão da saúde tem influenciado estudos considerando variáveis que passaram a referir-se aos contextos sociais, culturais e ambientais. Por consequência, no âmbito da Psicologia das Organizações, surgiram vários modelos com o intuito de explicar a saúde mental e o bem-estar psíquico dos indivíduos.

A importância de se estudar o BET impõe-se cada vez mais na dinâmica organizacional, todavia verificamos que são raros os modelos teóricos e empíricos sobre esse fenómeno.

Na tentativa de explicar o BET optamos por alguns modelos que se enquadram na perspectiva do bem-estar e outros na do *stress* no trabalho.

Nos pontos seguintes, pretendemos verificar os factores que no trabalho contribuem para o bem-estar, recolhendo de cada modelo as conclusões que melhor possam sustentar o nosso estudo, passando a analisar o Modelo das Características da Função de Hackman e Oldham (1980), o Modelo de Exigências-Controllo de Karasek (1979), o Modelo de Vitaminas de Warr (1987), o Modelo de Bem-Estar de Lent (2004), o Modelo Geral de Kahn e Byosiere (1991) e o Modelo de Exigências-Recursos de Bakker e Demerouti (2007).

4.1- Modelo das Características da Função de Hackman e Oldham

Hackman e Oldham (1976, 1980) com base em evidência empírica, propõem a Teoria do Modelo das Características da Função, chegando à conclusão de que são cinco as características do trabalho que contribuem para fazer da função fonte de motivação: a variedade, que diz respeito ao grau em que a função exige o recurso a competências, actividades e conhecimentos diversificados, onde o trabalho não consiste apenas numa repetição de actividades; a identidade que representa o grau em que a função requer

a execução de uma unidade de trabalho identificável, com princípio e fim e que tem um resultado visível; o significado que se refere ao impacto do trabalho nas vidas de outras pessoas, seja dentro ou fora duma organização e que quanto maior for esse impacto, maior será o significado do trabalho; a autonomia que consiste no nível de independência do planeamento do trabalho e na respectiva forma de o executar; o *feedback* que está associado à quantidade e à qualidade da informação sobre o progresso do indivíduo na execução do trabalho e dos níveis de desempenho alcançados.

As características da função têm um conjunto de efeitos positivos sobre a motivação das pessoas, devido à produção do que Hackman e Oldham (1980) designam por estados psicológicos críticos: o significado experimentado que representa o grau em que a pessoa considera o seu trabalho valioso e digno de ser feito e que é afectado pela variedade, identidade e significado da função e a responsabilidade experimentada que diz respeito ao grau em que um indivíduo se sente pessoalmente responsável pelos resultados dos trabalhos e que decorre do grau de autonomia percebido e o conhecimento dos resultados que se refere ao grau em que a pessoa percebe como eficazmente realiza o seu trabalho.

Segundo Neves (2001) do ponto de vista motivacional este modelo, sugere que a recompensa (intrínseca) e consequentemente a motivação para trabalhar, ocorre quando o trabalhador aprende. Entende-se que o conteúdo do trabalho valoriza e dignifica socialmente a tarefa e o seu executante e que proporciona interligação, rotação e proximidade física entre todos os elementos de um mesmo grupo, possibilita a definição de metas e de *feedback* sobre os resultados e percepção das tarefas inseridas num todo maior e com utilidade social. Tais princípios constituem respostas a necessidades individuais e grupais que são aproveitadas para desenvolver modelos motivacionais assentes no processo de trabalho.

Cunha *et al.* (2006) referem que os testes deste modelo mostram que as características da função tendem a aumentar a motivação intrínseca dos trabalhadores e a satisfação geral no trabalho e também têm uma influência relevante sobre BEP dos trabalhadores.

As características da função estão relacionadas com a importância atribuída às tarefas e podem ter uma influência relevante nos resultados positivos no desempenho da função, no rendimento produtivo e desenvolvimento profissional dos trabalhadores, contribuindo assim para o BET.

4.2 - Modelo de Exigências-Controlo de Karasek

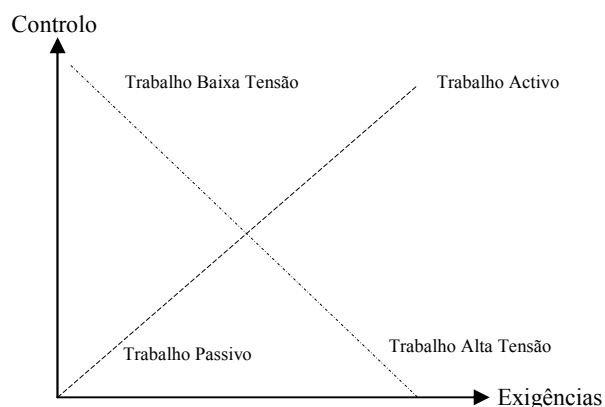
O Modelo Exigência-Controlo de Robert Karasek (1979) é um modelo teórico bidimensional que relaciona dois aspectos, a exigência e o controlo no trabalho. Este modelo reflecte em larga medida o ambiente de trabalho dos trabalhadores e tem sido um dos mais citados nos estudos sobre o stress no trabalho e nos estudos sobre os efeitos do trabalho sobre a saúde e bem-estar dos trabalhadores. No âmbito deste estudo, interessa compreender em que medida as variáveis referidas e as suas interações podem contribuir para o BET.

Conforme Chambel (2005) no modelo de Karasek podemos distinguir dois eixos, um do nível de actividade, que varia entre activo e passivo e o outro de tensão, que varia entre alta e baixa, sendo que a dimensão da actividade não produz grandes efeitos na saúde, enquanto que a tensão pode gerar efeitos negativos na saúde física e mental.

O Modelo de Karasek (1979) distingue quatro tipos básicos de experiências no trabalho, geradas pela interacção dos níveis de exigência psicológica e de controlo, a alta exigência do trabalho, com alta exigência e baixo controlo, o trabalho activo com alta exigência e alto controlo, o trabalho passivo, com baixa exigência e baixo controlo e baixa exigência com baixa exigência e alto controlo, conforme se pode observar na Figura 1.

Através deste modelo, Karasek pretende contribuir para a análise das características do ambiente de trabalho e verificar em que medida essas situações afectam o trabalhador, demonstrando que é essencial distinguir os factores correspondentes ao que é esperado do trabalhador e os factores relativos ao que ele designa por discrição ou latitude de decisão, ou seja, ao que a organização do trabalho proporciona, dando ou não ao trabalhador os meios de decisão para responder ao que lhe é pedido. A principal predição estabelecida é de que a maioria das reacções psicológicas adversas, tais como a fadiga, a ansiedade, a depressão e a doença física, ocorrem quando a exigência do trabalho é alta e o grau de controlo do trabalhador sobre o trabalho é baixo.

Figura 1 - Modelo Exigência-Controlo de Karasek



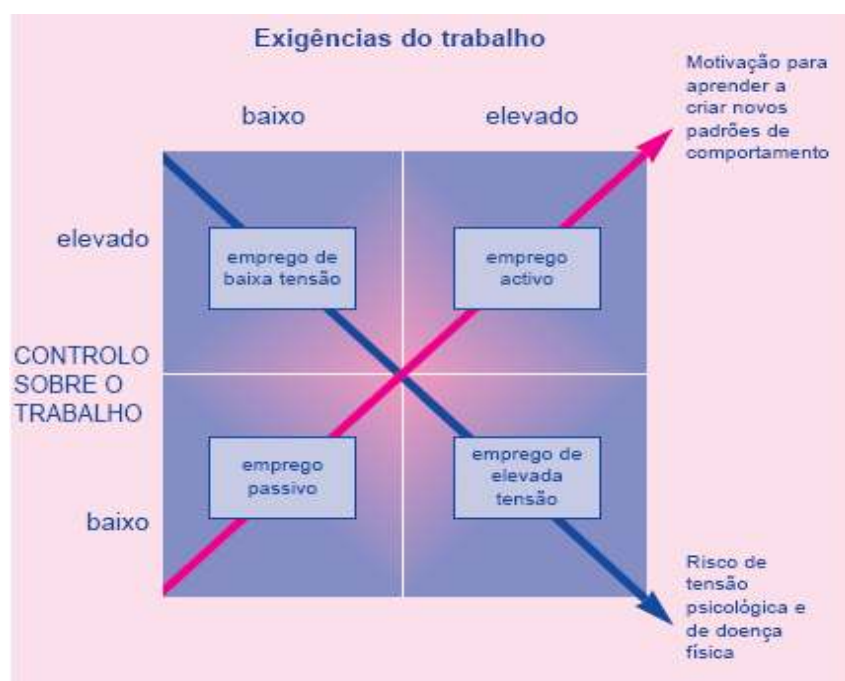
Fonte: adaptado de Chambel, 2005

Em 1990 Karasek e Theorell (1990) passa a uma nova representação deste modelo (Figura 2) representada numa figura quadrangular, na qual, cada quadrante representa associações entre os níveis das exigências e os graus de controlo. A avaliação simultânea de níveis de controlo e de exigência, condiciona situações de trabalho específicas: trabalho de alta tensão, combinando alta exigência e baixo controlo, configuram condição de trabalho geradora de desgaste psicológico elevado; trabalho activo,

combinando alta exigência e alto controlo, situação considerada como potencialmente desafiadora e capaz de propiciar o desenvolvimento das potencialidades dos trabalhadores; trabalho passivo, combinando baixa exigência e baixo controlo configuram situações desestimulantes, geradoras de tédio e de desinteresse; trabalho de baixa tensão: combinando baixa exigência e alto controlo, situação em que haveria pouco desgaste para o trabalhador, uma vez que ele tem as melhores condições para planear e para executar seu trabalho.

Esquemáticamente, na Figura 2, o sentido das setas diagonais, indica a repercussão que a combinação entre exposição a diferentes níveis de exigência e controlo acarreta nos indivíduos.

Figura 2 - Modelo “Exigências do trabalho – Controlo do trabalho” de Karasek e Theorell (1990)



Fonte: Karasek e Theorell (1990)

Segundo Karasek e Theorell (1990) e Van Der Doef e Maes (1999), pessoas expostas a trabalhos com alta exigência e baixo controlo, considerados de alto desgaste, apresentam as reacções mais adversas de desgaste psicológico, tais como fadiga, ansiedade, depressão e enfermidade física, quando estão expostas de maneira contínua a esse estado. Os trabalhos considerados passivos são aqueles com baixa exigência e baixo controlo, e produzem uma atrofia gradual da aprendizagem de habilidades, seja pela ausência de desafios significantes e de permissão para actuações, seja pela inibição à possibilidade de iniciativas no trabalho, sendo considerada a segunda exposição mais problemática para a saúde. Os trabalhos considerados activos são aqueles que possuem altas exigências, mas que permitem ao trabalhador ter uma ampla possibilidade de decisão sobre como e quando desenvolver as suas tarefas, bem como usar toda a sua potencialidade intelectual, podendo predizer estados psicológicos benéficos, como a aprendizagem e

o crescimento, e consequente alta produtividade. Os trabalhos considerados como sendo de baixo desgaste, são aqueles que possuem poucas exigências psicológicas e muito controlo por quem o executa, configurando um estado altamente desejável e ideal.

Johnson e Hall (1988), incluíram no modelo Karasek, uma outra dimensão psicológica, a percepção do suporte social no ambiente de trabalho, proveniente das interações sociais disponíveis no trabalho entre colegas e chefes, criando um modelo tri-dimensional, o modelo Exigência-Controlo-Suporte, em que os quatro tipos de situações de trabalho da versão de Karasek, são mediados também pelo suporte social no trabalho em nível alto e baixo. Referem-se ao termo *iso-desgaste (isostrain)*, para designar a experiência conjunta de altas exigências, de baixo controlo e de baixo suporte social no trabalho.

Conforme Karasek e Theorell (1990) no suporte social seria considerado o apoio sócio-emocional, medido pelo grau de integração social e emocional e confiança entre colaboradores, supervisores e outros, e o apoio instrumental, referido aos recursos extras ou assistência nas tarefas de trabalho, prestados por colaboradores e supervisores.

Karasek e Theorell (1990) e Van Der Doef e Maes (1999) prevêem que as reacções mais adversas do esforço psicológico ocorrem quando as exigências psicológicas são elevadas, o controlo dos trabalhadores e o suporte social no trabalho são baixos, pressupondo um emprego desmotivante, uma aprendizagem negativa ou perda gradual de habilidades adquiridas. As situações mais favoráveis à saúde e BET envolvem o trabalho activo, sob grande exigência, grande controlo e com elevado suporte social, que proporciona motivação, novas aprendizagens e desenvolvimento de padrões de *coping*.

4.3 - Modelo de Vitaminas de Warr

Warr (1987) desenvolveu uma estrutura conceptual que pode ser percebida como uma reacção e uma adicção ao Modelo de Karasek. Este modelo propõe que o BEP do indivíduo, como medida central da saúde mental, depende do que o seu ambiente psicossocial lhe proporciona, ao nível das oportunidades de experiências positivas, do quanto estas são percebidas e de como são aproveitadas, relacionando as características do trabalho e a adaptabilidade do indivíduo a esse ambiente de acordo com as suas características pessoais. Esse modelo ecológico de saúde mental relaciona aspectos psíquicos individuais com aspectos sociais e estuda a saúde mental como um processo que se desenvolve a partir dessas interações. Para explicar tal relação, o autor recorre à analogia entre as vitaminas e a saúde física.

Dado que a carência de vitaminas causa transtornos à saúde física e que a superdosagem destas não implica superfuncionamento do organismo, mas danos para ele, assim também o não atendimento do bom funcionamento psicossocial, acarretaria uma deterioração do BEP. Porém, o excesso de vitaminas, a partir do seu limiar de saturação, também afectaria o BEP do trabalhador. Assim, o efeito causado pelas condições ambientais sobre o BEP é análogo ao das vitaminas sobre o organismo humano.

O Modelo de Vitamina de Warr baseia-se na identificação das seguintes características do trabalho: a oportunidade para controlo, quando o indivíduo pode controlar as actividades e outros acontecimentos; a oportunidade para o uso de habilidades, podendo utilizar e desenvolver conhecimentos, capacidades e habilidades pessoais; as metas geradas no meio, permitindo ao indivíduo alcançar objetivos/metast; a variedade, que se refere à variedade de estímulos proporcionados pelo ambiente; a previsibilidade, que se relaciona com a compreensão do ambiente de trabalho, seja em relação ao plano de futuras tarefas, seja nas relações com outras pessoas; a disponibilidade económica, na medida em que o trabalho contribui para a sobrevivência do indivíduo na sociedade; a segurança física, que diz respeito à protecção da pessoa, controlados os níveis de humidade, temperatura, estímulos visuais e auditivos, entre outros; a oportunidade para contactos interpessoais, conforme as oportunidades promotoras de interacções entre as pessoas e a valorização social, na medida em que o ambiente proporciona uma posição para o indivíduo na estrutura social. Estas características são consideradas como vitaminas para a saúde mental em todos os tipos de ambiente, mas particularmente no trabalho e condicionam BET.

Warr (1987) sublinha a necessidade de interpretar seu modelo a partir de uma visão dinâmica e processual. Por exemplo, a adequação do indivíduo à variedade dos ambientes depende da sua competência e do nível das suas aspirações de acordo com as oportunidades dos contextos, podendo modelar as influências ambientais de diferentes maneiras. Segundo o autor, o BEP ocupa o papel central para se averiguar o grau de saúde mental do indivíduo, tendo identificado cinco dimensões que contribuem para a saúde mental: bem-estar afectivo, quando o indivíduo se sente bem internamente, dimensão muito relacionada com a auto-estima; a competência, um dos recursos psicológicos de que as pessoas se utilizam para resolver variados tipos de problema; a autonomia, que significa ter habilidades pessoais para resistir às influências ambientais e construir a sua própria opinião e acção; a aspiração, que consiste em manter o interesse em integrar-se no ambiente, procurar crescer e desenvolver-se; e o funcionamento integrado, que se refere-se à pessoa como um todo, perfazendo as múltiplas correlações entre todas as dimensões.

Chambel (2005) refere que o modelo de vitamina de Warr (1987, 1990) determina que a saúde mental do indivíduo é influenciada pela situação vivida no seu trabalho e depende de três factores principais (Figura 3): a competência, que se refere à habilidade do indivíduo para lidar com o sucesso e com os problemas; a aspiração, que se refere à tendência para estabelecer objectivos realistas e a tendência para dirigir a sua actividade para objectivos tendo em vista a mudança para melhor e a capacidade para controlar o efeito negativo do trabalho na sua vida, nomeadamente os efeitos na vida familiar e no ambiente social.

Também para a autora, o bem-estar afectivo no trabalho assume relevância como indicador da saúde mental relacionada com o trabalho, podendo ser avaliado de acordo com três eixos relacionados entre si, o contentamento/descontentamento, o conforto/ansiedade e o entusiasmo/depressão. As características

individuais como a afectividade negativa e a afectividade positiva têm um efeito moderador entre as características do trabalho e o bem-estar do indivíduo.

Figura 3 – Bem-Estar efectivo no trabalho do Modelo de Vitamina de Warr



Fonte: Adaptado de Chambel, 2005

Para Chambel (2005) neste modelo pode verificar-se que diferentes características do trabalho se relacionam diferentemente com o bem-estar do indivíduo, bem como a relação entre as características do trabalho e o bem-estar do indivíduo não é linear, à semelhança do que acontece com as vitaminas e a saúde física. Algumas características individuais como a afectividade positiva e negativa têm um efeito moderador entre as características do trabalho e o bem-estar do indivíduo.

Warr (1990) encontrou comprovação para a relação curvilínea entre as exigências do trabalho e a satisfação, a ansiedade e a depressão. Em relação à autonomia encontrou esta relação curvilínea com a satisfação. As exigências e a autonomia parecem relacionar-se de forma curvilínea com a saúde mental dos indivíduos. Este autor é um dos precursores na aplicação da corrente hedónica ao mundo do trabalho, passando a analisar a possibilidade das emoções também serem usadas como indicadores do BET.

Mais recentemente Warr (2007) passa a defender dois elementos centrais no BET, a felicidade hedónica, correspondente aos sentimentos de prazer vivenciados pelo indivíduo e o segundo relativo a aspectos *eudaimónicos*, como o desenvolvimento de atributos pessoais, exploração do próprio potencial, realização e expressão de si mesmo.

4.4 - Modelo de Bem-Estar de Lent

Tal como já foi referido em pontos anteriores, para Lent (2004), no conceito de bem-estar existe a distinção entre a perspectiva hedónica e eudaimónica e duas definições mais específicas de bem-estar,

uma com base empírica, o BES e uma de origem teórica, o BEP. Na perspectiva hedónica, bem-estar consiste no prazer ou felicidade, respectivamente na experiência de sentimentos agradáveis ou no equilíbrio entre afecto positivo e negativo e caracteriza-se por relaxamento e ausência relativa de problemas. Na perspectiva eudaimónica, o bem-estar envolve mais do que a felicidade pessoal, caracteriza-se pela exigência do potencial humano de concretizar a sua verdadeira natureza, atingindo o crescimento psicológico, o significado e o sentido de vida, consistindo mais no que a pessoa faz ou pensa do que em como se sente, sendo portanto distinto de simplesmente sentir-se bem, está frequentemente associado com o desafio, empenho e busca do crescimento e desenvolvimento pessoal.

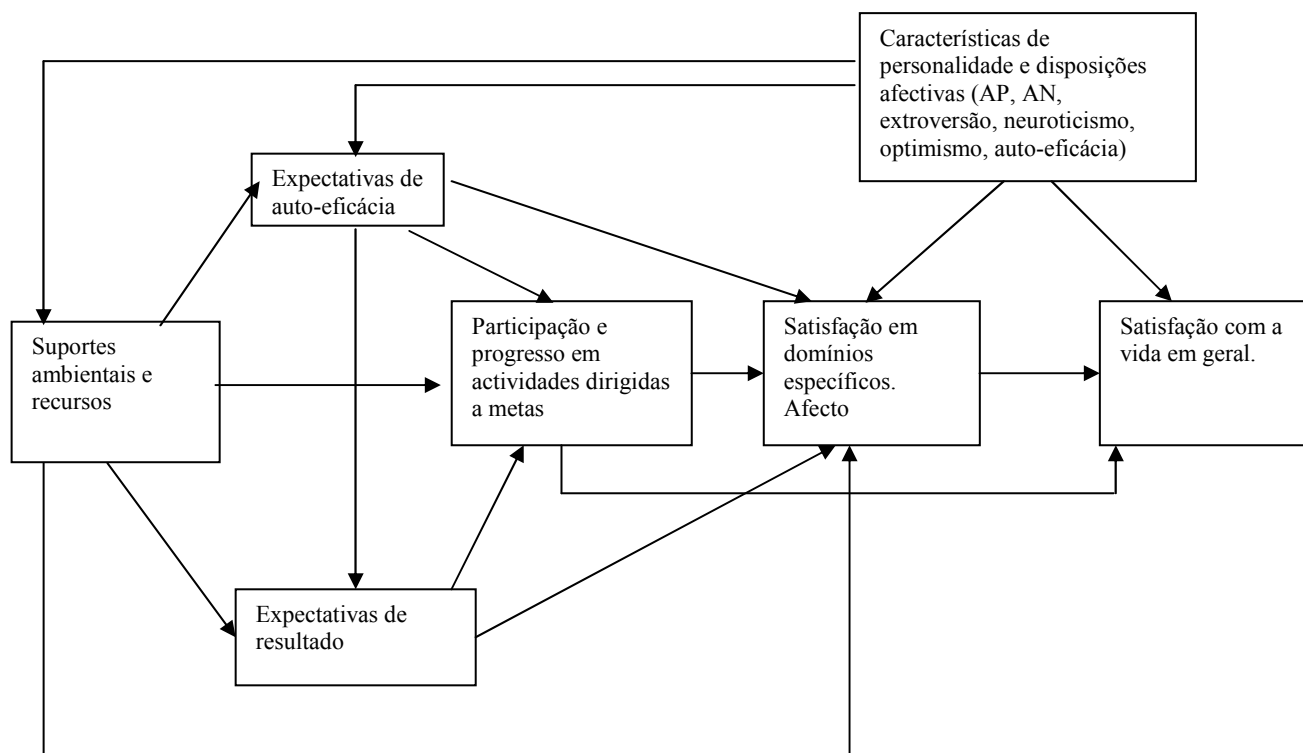
Bem-estar hedónico e bem-estar eudaimónico correlacionam-se em modelos integrativos de bem-estar, tal como o de Lent (2004). O modelo normativo, apresenta processos que promovem o bem-estar sob condições de vida normativas. Esta conjuntura combina traços de personalidade e variáveis de participação no processo dos modelos de bem-estar, enfatizando o papel que as pessoas podem desempenhar como agentes do seu próprio bem-estar.

Apesar de existir um vasto leque de investigação sobre as variáveis que predizem ou promovem o bem-estar, Lent (2004) concentra-se nas variáveis demográficas, de personalidade, cognitivas, comportamentais e sociais. Nas variáveis demográficas inclui-se o género, a idade e a raça e são tipicamente classificadas como indicadores de recursos e circunstâncias do objectivo de vida. Das variáveis de personalidade e disposições afectivas, são exemplo o afecto positivo e negativo, a extroversão e o neuroticismo, o optimismo e a auto-eficácia. São consideradas variáveis cognitivas, as crenças de controlo pessoal, as expectativas/resultados futuros e os mecanismos para atingir metas. As variáveis comportamentais e sociais estão ligadas a variáveis cognitivas no seio de modelos de participação no processo de bem-estar direccionadas para alcançar determinadas metas de valorização pessoal, estabelecendo contactos com ganhos sociais mútuos, e conferindo benefícios eudaimónicos, como o sentido de identidade pessoal e propósito de vida. Nas variáveis sociais incluem-se as relações positivas com os outros, a necessidade de relação de parentesco, a ligação social e o afecto.

4.4.1- Modelo Normativo de Bem-Estar

A Figura 4 mostra-nos um modelo de Bem-Estar Normativo de Lent (2004), com os contributos das variáveis de personalidade, afectivas, cognitivas, comportamentais e sociais e que sumariza e consolida muitas das referências apresentadas anteriormente.

Figura 4 - Modelo de Bem-Estar Normativo de Lent



Fonte: Adaptado de Lent (2004)

Nota: AP - Afectividade positiva; AN - Afectividade negativa

Na parte direita da figura, verifica-se que a satisfação com a vida em geral é influenciada pelas variáveis de personalidade e disposições afectivas, como a afectividade positiva e negativa, a extroversão, o neuroticismo, o optimismo e a auto-eficácia, mas também pela participação e progresso em actividades de meta-dirigida, e pela satisfação em domínios específicos da vida.

Pela análise da figura da direita para a esquerda, observamos que a satisfação em domínios específicos, também é influenciada pelas variáveis de personalidade, de participação em actividades sociais, de auto-eficácia, de expectativas de resultado e dos suportes ambientais e recursos.

As pessoas envolvem-se e progridem na conquista de metas, influenciadas pelas expectativas de auto-eficácia, pelas expectativas de resultado e pelos suportes ambientais. Os suportes ambientais podem influenciar directamente a selecção das metas e o seu progresso, providenciando os recursos necessários,

ou indirectamente, promovendo o aumento ou a diminuição da auto-eficácia e das expectativas de resultado.

Assim constatamos que a satisfação num determinado domínio de vida, acontece quando as pessoas estão activamente envolvidas em alcançar e fazer progressos para atingir metas pessoais válidas, quando sentem competência para o desenvolvimento das tarefas necessárias para as alcançar, quando acreditam que tal realização irá ter resultados favoráveis e quando verificam que o seu meio ambiente como suporte e oferta de recursos estão disponíveis para as atingirem.

Lent (2004) refere que parte da influência da personalidade sobre a satisfação com a vida em geral ou satisfação em domínios específicos, pode ser mediada pela auto-eficácia e pelos suportes ambientais e que a satisfação global influencia a satisfação em domínios específicos e que o progresso nas metas se deve relacionar reciprocamente com a auto-eficácia e as expectativas de resultado. Também a satisfação num domínio de vida particular irá comprometer a satisfação de vida geral, na medida em que este domínio de vida é vivenciado como importante para o indivíduo.

Pela análise do modelo de Lent, é possível observar a importância atribuída aos suportes ambientais e à participação em metas sociais nos mecanismos de criação e manutenção de satisfação com a vida. Este modelo indica que não são apenas os traços de personalidade, os níveis das expectativas de auto-eficácia e de resultados que definem o nível de satisfação do indivíduo, sendo atribuída grande relevância aos recursos disponibilizados pelo contexto, através do suporte emocional, contacto com os outros e da ajuda material, promovendo assim um alívio directo do efeito adverso dos acontecimentos problemáticos, o reforço das disposições afectivas positivas e das características de personalidade.

4.5 - Modelo Geral de Kahn e Byosiére

Apesar de Kahn e Byosiére (1991), basearem o seu estudo no modelo geral de *stress* de French e Kahn (1962, citado por Chambel, 2005), o *stress* e o bem-estar no trabalho constituem o resultado das interacções das características do trabalhador no contexto de trabalho. De facto, as características do trabalho, e as práticas organizacionais, são consideradas variáveis básicas para percebermos porque nalgumas organizações os trabalhadores estão satisfeitos e motivados, enquanto noutras se verifica o inverso. Integrando variáveis de outros modelos, Kahn e Byosiére (1991, citado por Chambel, 2005), desenvolveram um modelo que possibilita verificar em que medida se relacionam as características do próprio trabalho e as características do indivíduo, conforme se apresenta na Figura 5.

O diagrama ilustra o modelo de Lazarus e Folkman (1984) sobre o estresse. Ele apresenta uma sequência de processos em caixas retangulares, conectadas por setas que indicam a direção da influência:

- Características organizacionais e do contexto**: Influencia diretamente **Características do trabalho e do papel** e **Características da situação**.
- Características do trabalho e do papel**: Influencia **Percepção e avaliação por parte do indivíduo**.
- Características do indivíduo**: Influencia **Percepção e avaliação por parte do indivíduo** e **Características da situação**.
- Características da situação**: Influencia **Percepção e avaliação por parte do indivíduo** e **Respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais ao stress**.
- Percepção e avaliação por parte do indivíduo**: Influencia **Respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais ao stress**.
- Respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais ao stress**: Influencia **Características do stress**.

Além disso, há uma seta de retroalimentação (feedback) que conecta **Características do stress** de volta para **Características do indivíduo**, sugerindo que o estado de stress pode modificar as características pessoais.

Neste modelo de respostas às situações de *stress* e bem-estar, respostas físicas, psicológicas e comportamentais, existem dois grupos de variáveis moderadoras: as características dos indivíduos e as características do contexto organizacional, especialmente ao nível das relações interpessoais, em que a cognição ou o sistema de avaliação intervêm nesse processo entre os geradores de *stress* e as respostas dos indivíduos, especificando resultados ao nível organizacional e ao nível individual.

No modelo de Kahn e Byosiére (1991) o apoio social assume um especial relevo no stress e no bem-estar do indivíduo no trabalho, tendo sido analisado sobre diferentes perspectivas, das chefias, dos colegas de trabalho, do tipo de trabalhadores, do tipo de estrutura organizacional e os diferentes efeitos moderadores

desta variável. Os autores distinguem quatro tipos de intervenções para a gestão do *stress* e a promoção do bem-estar em contexto organizacional: as que procuram alterar as condições da situação, as que procuram reduzir as respostas negativas dos indivíduos a essas condições adversas das organizações, as que procuram alterar as características individuais para desenvolver melhor resistência a essas condições, as que procuram melhorar as situações moderadoras do suporte social.

4.6 - Modelo de Exigências-Recursos do Trabalho de Bakker e Demerouti

Para Bakker e Demerouti (2007) o Modelo Exigências-Recursos do Trabalho (Demerouti, *et al.*, 2001), incorpora muitas das possíveis condições de trabalho e concentra-se nos indicadores quer negativos, quer positivos do bem-estar dos trabalhadores. A premissa básica deste modelo (**Figura 6**) é que os trabalhadores podem actuar em ambientes de trabalho diferentes, mas as características desses ambientes de trabalho podem ser classificadas em duas categorias principais: exigências do trabalho e recursos do trabalho (Demerouti, Bakker *et al.*, 2001; Bakker e Demerouti, 2007).

Este modelo pode ser usado para melhorar o desempenho e o bem-estar dos trabalhadores e pode ser aplicado a diversas situações profissionais, adoptando a convicção de que cada profissão pode ter os seus factores específicos de risco associados ao stress no trabalho devido às exigências e recursos desse trabalho.

De acordo com Bakker e Demerouti (2007) as exigências do trabalho referem-se aos aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho que requerem um esforço físico e/ou psicológico sustentado ou competências, estando assim associadas a determinados esforços fisiológicos e/ou psicológicos, tais como a elevada tensão no trabalho, um ambiente físico desfavorável, e interações emocionais exigentes com o público.

Para Meijman e Mulder (1998) as exigências do trabalho podem não ser negativas mas podem transformar-se em stressores de trabalho quando requerem esforços elevados do trabalhador.

Os recursos do trabalho referem-se aos aspectos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho que promovem o alcance de objectivos de trabalho, a redução de exigências de trabalho e os esforços associados aos aspectos fisiológicos e psicológicos e estimulam o crescimento pessoal, a aprendizagem e o desenvolvimento. Os recursos de trabalho incluem, o controlo de trabalho, o feedback de desempenho, o suporte social e a supervisão (Schaufeli e Salanova, 2007).

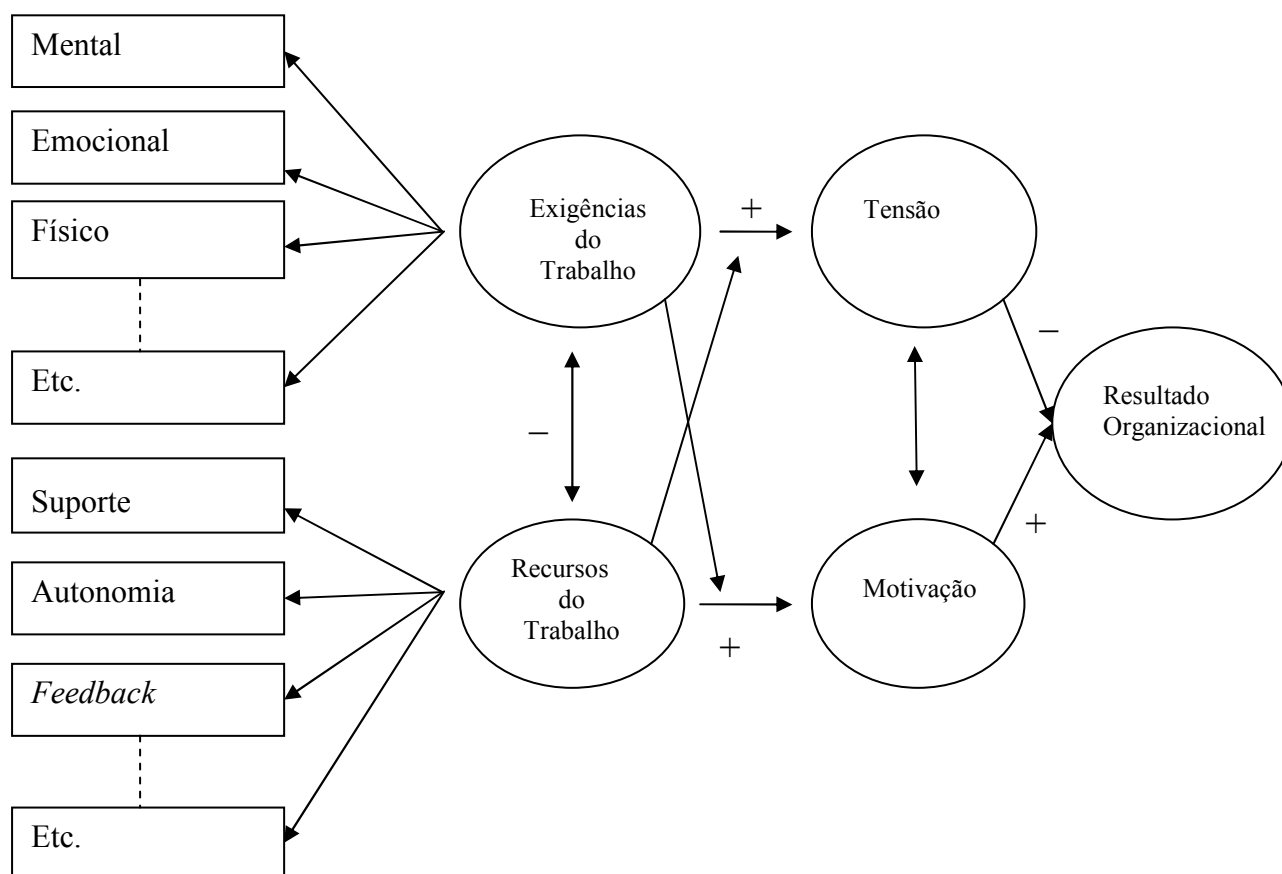
Bakker e Demerouti (2007) referem como factores motivacionais intrínsecos os recursos do trabalho que proporcionam a satisfação das necessidades humanas, tais como a competência, pertença, autonomia, o crescimento e o desenvolvimento dos indivíduos.

Schaufeli e Bakker (2004) indicam que os recursos de trabalho, como o suporte social de colegas e superiores, *feedback* de desempenho, formação, controlo de trabalho, a variedade de tarefas e o tipo de instalações, são os preditores mais importantes do envolvimento no trabalho.

Os recursos do trabalho contribuem para a motivação dos trabalhadores e não são motivacionais apenas por serem apropriados para lidar com as exigências de trabalho. Também Hackman e Oldham (1980), referindo-se às características do trabalho, enfatizam o potencial motivacional dos recursos de trabalho do nível de tarefa, incluindo a autonomia, o *feedback* e a significância das tarefas.

Através da figura seguinte podemos observar o Modelo Exigências-Recursos de trabalho, em que se pode verificar a ocorrência de dois processos psicológicos diferentes, o desenvolvimento da tensão ou da motivação no trabalho.

Figura 6 – Modelo das Exigências-Recursos do Trabalho (E-RT) de Bakker e Demerouti



Fonte: Bakker e Demerouti, 2007

O Modelo Exigências-Recursos do Trabalho refere que a interacção entre as exigências e os recursos no trabalho é importante para o desenvolvimento da tensão e motivação no trabalho, de acordo com dois processos psicológicos. O primeiro consiste no processo de tensão que começa com as exigências do trabalho persistente, com diminuição dos recursos dos trabalhadores podendo levar ao enfraquecimento

da saúde e ao esgotamento (Hakanen *et al.*, 2006). O segundo processo psicológico proposto pelo modelo é o processo motivacional, que através dos recursos do trabalho de potencial motivacional, podem induzir os trabalhadores a atingir as suas metas de trabalho, podendo conduzir a maior comprometimento organizacional e a excelente desempenho (Salanova *et al.*, 2005).

O Modelo de Exigências-Recursos no Trabalho propõe que os recursos no trabalho podem amortecer o impacto das exigências no trabalho, na tensão do trabalho, incluindo o esgotamento (Bakker *et al.*, 2003). Esta suposição é consistente com o Modelo de Exigência-Controlo (Karasek, 1979, 1998), na medida em que refere que a autonomia ou o controlo sobre a execução das tarefas pode amortecer o impacto da sobrecarga de actividades no *stress* do trabalho, enquanto que o Modelo de Exigências-Recursos do trabalho amplia esta visão e é consideravelmente mais flexível e rigoroso, sustentando que diferentes tipos de exigências e recursos no trabalho podem interagir na previsão da tensão no trabalho.

Van Veldhoven *et al.* (2005) comparando o Modelo de Exigência-Controlo-Suporte com o Modelo de Exigências-Recursos do trabalho, concluíram que o último modelo forneceu a melhor aproximação da relação entre as características do trabalho, saúde e bem-estar.

O suporte social constitui o recurso com maior potencialidade contra a tensão no trabalho (Haines, *et al.*, 1991; Johnson e Hall, 1988), contudo também outras características do trabalho podem actuar como dissuasoras da tensão, tal como a clarificação de um papel, o *feedback* do desempenho, a informação fornecida pelos supervisores e a autonomia, tal como assinalam Kahn e Byosiére (1991). Trabalhadores satisfeitos com o seu desempenho ajudam a manter a sua motivação e leva-os a continuar nessa direcção (Hackman e Oldman, 1980).

Estudos mais recentes também fornecem evidência para causas reversíveis, por exemplo, entre as características no trabalho (controlo no trabalho, complexidade do trabalho, apoio do supervisor, a tensão no trabalho) e exaustão ou satisfação (Demeurouti *et al.*, 2004; De Lange, *et al.*, 2004; Wong *et al.*, 1998).

Uma dimensão importante do Modelo de Exigências-Recursos do Trabalho é a inclusão de recursos pessoais no modelo. Xanthopoulou *et al.* (2006, citado por Bakker e Demerouti, 2007) examinaram o papel de três recursos pessoais (auto-eficácia, auto-estima organizacional e optimismo) na previsão da exaustão e no comprometimento no trabalho. Os recursos pessoais mediam em parte a relação entre os recursos no trabalho e o comprometimento.

Vários estudos têm demonstrado a evidência das hipóteses do Modelo de Exigências - Recursos do trabalho, especificamente as apoiadas pelos percursos duais para o bem-estar do trabalhador e que demonstram poder prever resultados organizacionais.

Através do Modelo de Exigências-Recursos do Trabalho, Bakker *et al.* (2004) analisaram a relação entre características de trabalho (pressão no trabalho, exigências emocionais), esgotamento e outros níveis de desempenho e constataram que as exigências no trabalho foram os antecedentes mais importantes da

componente de exaustão do *burnout*, que, por sua vez previram o desempenho. Contrariamente os recursos no trabalho (autonomia e suporte social) foram os preditores mais importantes do desempenho extra, através das suas relações com (des)compromisso, apoiando, assim, o Modelo Exigências-Recursos do Trabalho que referem que as exigências e os recursos do trabalho iniciam dois processos psicológicos diferentes que eventualmente afectam importantes resultados (Bakker et al., 2003; Schaufeli e Bakker, 2004). As evidências empíricas apoiam a ideia de que as exigências e os recursos são responsáveis pelos dois processos diferentes. As exigências no trabalho estão respectivamente relacionadas com tensão (incluindo a falta de energia e o desenvolvimento de problemas de saúde) e os recursos de trabalho estão relacionados com motivação (incluindo o empenho ou a falta de empenho no trabalho e compromisso). Estes processos combinados conjuntamente estão representados na Figura 7.

Figura 7 – Preditores do Modelo de Exigências e Recursos do Trabalho

Recursos	Alto	Baixa Tensão Alta Motivação	Alta Tensão Baixa Motivação
	Baixo	Baixa Tensão Baixa Motivação	Alta Tensão Baixa motivação
		Alto	Baixo
		Exigências	

Fonte: Bakker e Demerouti, 2007

Quando as exigências e os recursos são elevados é esperado que o trabalhador desenvolva tensão e motivação enquanto que na situação em que ambos são baixos prevê-se a falta de motivação e tensão.

Consequentemente as condições altas exigências - baixos recursos deveriam resultar em alta tensão e baixa motivação enquanto as condições de baixas exigências – elevados recursos deviam resultar em baixa tensão e alta motivação.

A evidência dos efeitos de interacção foram considerados como os efeitos principais das exigências e recursos no trabalho.

Quando os recursos no trabalho são altos não interferem na exaustão ou vigor (portanto na tensão). Dentro desta constelação, a tensão estava a um nível baixo ou médio em vez de um nível alto como foi

proposto pelo modelo, isto é, quando unicamente são analisados os efeitos das exigências no trabalho. Na condição de baixas exigências-baixos recursos, a previsão relativamente à tensão mantém-se a mesma, enquanto a previsão relativamente à motivação deve ser alterada.

5 - Factores Influenciadores do Bem-Estar no Trabalho

Com base na revisão da literatura fundamentamos a opção das variáveis para o nosso estudo sobre BET. Entre outros autores, destacamos Karasek (1979), Hackman e Oldham (1980), Bandura (1982, 1991), Kahn e Byosiére (1992), Warr (1987,1990), Mael e Asforth (1992), Vala et al. (1995), Novo *et al.* (2004), Chambel (2005), Morgeson e Humphrey (2006), Cunha et al. (2006), Bakker e Demerouti (2007), Rigotti *et al.* (2008). Neles apoiamos as nossas opiniões sobre a relação existente entre as características do trabalho e as características de cada indivíduo na promoção da saúde e do BET. O trabalhador pode agir influenciado não só pelas condições e características do trabalho, como o espaço físico, o sistema técnico e organizacional, e outros processos organizacionais, mas também, e de modo determinante, em função das suas características individuais.

De Lange *et al.* (2004), Lee e Ashforth (1996) identificam um conjunto de características do trabalho como importantes preditoras da saúde e bem-estar relacionados com o trabalho, nomeadamente as Exigências do Trabalho, sejam físicas, emocionais ou cognitivas, o Controlo (Karasek, 1979), a Autonomia (Hackman e Oldham, 1980) e o Suporte Social (Johnson e Hall, 1988).

Jeurissen e Nyklicek (2001) assinalam que a relação da saúde mental e as características do trabalho são muito influenciadas pelas características de cada indivíduo, em que o bem-estar afectivo (BEP) constitui a centralidade da estabilidade emocional no trabalho.

Neste sentido, estruturamos o nosso estudo com base em dois grupos de variáveis, que consideramos como influenciadoras de BET: as características do trabalho e as características do indivíduo, retiradas de vários modelos de referência, como o de Hackman e Oldham (1980), Karasek (1979), Warr (1987), Lent (2004), Kahn e Byosiére (1991) e de Bakker e Demerouti (2007). Sobre as características do trabalho, analisaremos a Exigência, o Controlo/Autonomia e o Suporte Social, e em relação às características do indivíduo, seleccionamos a Identificação com a Organização e a Auto-Eficácia. Será também analisado o Vínculo Contratual.

De seguida iremos analisar as variáveis mencionadas e identificar qual a influência que exercem em BET.

5.1- Exigência

De acordo com Karasek (1979) as Exigências podem afectar a saúde e bem-estar dos trabalhadores. As situações de trabalho exigem do trabalhador níveis de concentração, ritmo, volume, tempo determinado para a realização de tarefas e relacionamento interpessoal.

Segundo Karasek e Theorell (1990) as Exigências são as pressões psicológicas a que os trabalhadores são submetidos no trabalho e podem ter origem na quantidade, dificuldade e ritmo de trabalho a executar em determinada unidade de tempo, na relação entre as capacidades do trabalhador e o trabalho e também do conflito existente nas relações de trabalho. As Exigências do trabalho dizem respeito ao excesso de trabalho e à pressão do tempo. Estes autores associam as Exigências no trabalho a aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho que requerem um sustentado esforço físico e/ou psicológico, como a sobrecarga de papéis e as exigências emocionais nas interações com os outros. As pessoas percebem de modo diferente as exigências da sua actividade profissional e a capacidade de lidar com essas exigências. Cada profissão tem exigências específicas, assentes em factores diversos, nomeadamente nas características do trabalho e no ambiente laboral em que o trabalhador se integra.

5.2 - Controlo

O Controlo é uma característica do trabalho que tem sido vastamente estudada, constituindo uma peça fundamental em vários modelos de *stress* ocupacional (Karasek, 1979), e de desenho no trabalho (Hackman e Oldham, 1980).

De acordo com Karasek (1979), o Controlo do trabalho por parte do trabalhador pode ser considerado como habilidade, como a criatividade, aprender coisas novas, tarefas diferentes, desenvolver habilidades especiais, no que concerne à autoridade ou autonomia, a liberdade de decidir, como fazer as suas tarefas, opinar sobre o trabalho do grupo ou influenciar na política organizacional.

A falta de Controlo é associado à passividade, valores morais pobres, insucesso académico e vocacional e mesmo doença. Tal como citado anteriormente no Modelo de Kahn e Byosiére (1991), o Controlo tem sido tratado em termos da autonomia do trabalhador em relação às decisões e aos métodos de trabalho, isto é o modo de executar as tarefas.

O conceito de Controlo na perspectiva psicossocial, ligado à percepção de autonomia, tem sido abordado como o grau de participação na tomada de decisões, pela capacidade de influenciar os acontecimentos da vida, produzindo efeitos ao nível da auto-estima.

O Controlo pode ser definido como a amplitude ou margem de decisão que o trabalhador possui em relação à autonomia para tomar decisões sobre seu próprio trabalho, incluindo o ritmo em que esse é executado, e a possibilidade de ser criativo, de usar as suas capacidades e conhecimentos, bem como em desenvolver-se profissionalmente.

5.3 - Autonomia

A Autonomia pode ser definida como a faculdade que a pessoa tem para se governar a si mesma, ou de se reger por leis próprias ou, ainda, a condição pela qual pretende escolher as leis que a regem, podendo ser entendida como sinónimo de autodeterminação e de liberdade.

Para Ferreira e Ferreira (2001) a Autonomia pode ser designada como autonomia emocional e instrumental. A Autonomia emocional pressupõe a ausência da necessidade constante de segurança, afecto ou aprovação, emancipação em relação aos pais, redução da dependência em relação aos pares e modificação das relações com as regras institucionais. A autonomia instrumental pressupõe a capacidade de executar actividades por iniciativa própria e ser auto-suficiente na resolução de problemas.

Charlesworth (1996) introduz a perspectiva social para a Autonomia do indivíduo, podendo conduzir à própria noção de cidadania. A Autonomia significa ter em consideração os factores relevantes para se agir da melhor forma para todos. O indivíduo autónomo é aquele que é capaz de deliberar sobre seus objectivos e planos pessoais, e de agir na direcção dessa deliberação, em conformidade com as suas opiniões e escolhas, a menos que elas sejam prejudiciais para outras pessoas.

Segundo Castoriadis (1999), a Autonomia implica um processo consciente para as escolhas pessoais e tomadas de decisão. As formas de autonomia material, psicológica, sociocultural e política encontram-se inter-relacionadas. Assim não podemos separar a autonomia exigida e desenvolvida no mundo do trabalho das condições gerais de vida do indivíduo.

Para Morgeson e Humphrey (2006) a Autonomia tem sido uma das características do trabalho mais estudadas nas abordagens sobre o trabalho, consistindo no grau de liberdade, independência e discernimento do trabalhador, que a organização permite para o desempenho das tarefas, do plano de trabalho, da tomada de decisão e da escolha de métodos.

Para Hackman e Oldham (1975) a Autonomia no trabalho constitui o meio de tomada de atitudes e de promover a motivação dos trabalhadores.

Hackman e Oldham (1980), definem Autonomia no trabalho, como o grau de liberdade, independência, e descrição do trabalhador, na organização do trabalho e na determinação dos processos a ser usados na sua actividade. Acrescentam que a Autonomia promove a responsabilidade do trabalhador e a aceitação dessa responsabilidade.

Ryan e Deci (2004) e Van Horn e cols. (2004) sublinham que a Autonomia constitui a liberdade do trabalhador para tomar as suas próprias decisões no trabalho, com a possibilidade de controlar o seu método de trabalho ou a ordem pela qual um trabalho tem de ser executado.

A Autonomia pode ser considerada como a autodeterminação para conviver com os riscos, incertezas e conflitos, como a forma de tomar decisões e de lidar com o conhecimento em função das necessidades pessoais e colectivas, na abrangência de toda a vida social, envolvendo a política, a cultura e o trabalho.

O trabalhador autónomo será o cidadão efectivamente participativo, para viver, criticar e propor alternativas, numa cultura para o conhecimento, comunicação e informação, promovendo a construção de uma sociedade autónoma e reflexiva.

5.4 - *Suporte Social*

Para Dunbar *et al.* (1998) o Suporte Social é um dos principais conceitos na Psicologia da Saúde. Sarason *et al.* (1983) sustentam que o Suporte Social se pode definir como a existência ou a disponibilidade de pessoas, em quem se pode confiar, que se preocupam connosco, nos valorizam e gostam de nós. Cobb (1976) refere-se ao Suporte Social como informação pertencente a uma de três classes, informação que conduz o sujeito a acreditar que é amado e que as pessoas se preocupam com ele, informação que leva o indivíduo a acreditar que é apreciado e que tem valor, informação que conduz o sujeito a acreditar que pertence a uma rede de comunicação e de obrigações mútuas. Para Lin (1986, citado por Zimet *et al.* 1988), o Suporte Social pode ser definido como as provisões percebidas ou reais, instrumentais ou expressivas prestadas pela comunidade, redes sociais e parceiros confiáveis.

Cramer *et al.* (1997) distinguem Suporte Social percebido que o indivíduo reconhece como disponível se precisar dele, e o recebido que descreve o suporte social que foi recebido. Os mesmos autores também distinguem o suporte social descrito e o avaliado, o primeiro referindo-se a um tipo particular de comportamento de suporte e o segundo constituindo a avaliação de que esse comportamento de suporte é percebido como sendo satisfatório ou que serviu de ajuda.

Dunst e Trivette (1990) consideram que as dimensões de Suporte Social são importantes para o bem-estar e distinguem o suporte social informal e o formal. O primeiro inclui, familiares, amigos, vizinhos, e os grupos sociais, que são passíveis de fornecer apoio em resposta a acontecimentos de vida normativos e não-normativos e o segundo abrange as organizações formais que prestam assistência ou ajuda, incluindo nas situações que requerem acompanhamento em consulta ou terapia.

Sarason e cols. (1994, citado por Ramos, 2001) referem que o Suporte Social se define no cruzamento das suas propriedades objectivas com as percepções individuais das pessoas que o recebem, revelando-se um veículo de afecto, valorização, apoio, pertença e segurança, provocando maior resistência individual, a melhoria da saúde global, potenciando assim o bem-estar pessoal.

Para Brunstein (1993), o Suporte Social tem sido considerado como uma chave facilitadora do bem-estar, aliviando efeitos negativos (Harlow e Cantor, 1996). O Suporte inclui várias funções específicas ou benefícios, tais como apoio material, apoio emocional, companheirismo (Argyle, 1999) e melhorando mesmo as funções biológicas (Ryff e Singer, 2008; e Taylor *et al.*, 2002).

Segundo Tamayo e cols (2004), o Suporte dos colegas de trabalho e dos superiores formam uma rede social que proporciona ao trabalhador experiências positivas no trabalho e um sistema de reconhecimento da competência, valor pessoal e da sua contribuição para a organização. Nesta abordagem os autores consideram que o suporte social torna as pessoas mais fortes e em melhor condição para enfrentar as dificuldades, funcionando como factor controlador de situações de stress e dos sintomas físicos e psicológicos associados, promovendo a auto-estima, sentimentos e comportamentos saudáveis.

Para Karasek (1979) o Suporte Social inclui os superiores e os colegas e para Sims et al. (1976), constitui oportunidade de fazer amizades, contribuindo assim para a satisfação no trabalho. Ryan e Deci (2001) e acrescentam que o Suporte Social é importante para o bem-estar, particularmente em trabalhos stressantes ou com falta de características motivacionais.

Morgeson e Humphrey (2006) consideram que o Suporte Social reflecte o grau de oportunidades que cada trabalho oferece o nível de apoio de colegas e superiores.

Ramos (2001) refere que cada organização deve nutrir uma cultura de suporte, de interajuda e sensibilidade ao outro. Quick e cols. (1997, citado por Ramos, 2001) identificam cinco tipos de Suporte Social no trabalho: o suporte protector, que providencia ajuda directa, seja em termos de recursos, tempo, tarefas ou alterações ambientais; o suporte informativo, que fornece informação para lidar com uma exigência e assume especial relevância na gestão do stress no trabalho, pois permite eliminar ou reduzir a ambiguidade e incerteza das situações problemáticas; o suporte avaliativo, que proporciona feedback sobre o desempenho dos papéis profissionais e pessoais; o suporte modelador que designa a transmissão de padrões comportamentais e o suporte emocional que oferece atenção e afecto, sob as formas de empatia, estima, cuidados e amor. A presença do Suporte Social no trabalho, na plenitude das suas cinco dimensões, é essencial para o clima e produtividade organizacionais, não só enquanto estratégia de prevenção do stress, mas também como factor que promove e enriquece a saúde e o BET.

O Suporte Social é um conceito multidimensional, que se refere aos recursos materiais e psicológicos aos quais as pessoas têm acesso através das suas redes sociais, capaz de gerar efeitos benéficos para a saúde tanto física como mental, para o bem-estar geral e para o BET.

5.5 - Identificação com a Organização

A Identificação com a Organização tem sido vista como um constructo fundamental para a compreensão da identidade dos indivíduos, para a explicação das suas atitudes e comportamentos e considera-se como um elemento central para a formação do seu auto-conceito em contexto laboral.

Ashforth e Mael (1989) propuseram uma reconceitualização de identificação organizacional, baseada na Teoria da Identidade Social. A identificação organizacional é uma forma específica de identificação social, na qual as pessoas se autodefinem numa organização em termos seus membros.

De acordo Tavares (2001), a Identificação com a Organização ocorre quando o indivíduo integra as crenças que tem sobre a organização na sua própria identidade, reconhecendo que a organização tem valores e crenças semelhantes aos de si próprio, não envolvendo mudança na sua identidade, mas utilizando o seu auto-conceito para determinar a relação indivíduo – organização. A relação assim estabelecida contribui para o BEP do indivíduo na medida em que o seu trabalho é compatível com as suas crenças e valores.

De acordo com Riketta (2005) a maior parte das definições conceptualiza a identificação organizacional como um constructo cognitivo, como a percepção de unidade ou de pertença à organização (Ashforth e Mael, 1989), ou como uma congruência de valores individuais e organizacionais (Hall *et al.*, 1970; Pratt, 1998), ou como um processo de incorporação da percepção de si mesmo como membro de uma determinada organização, numa outra percepção de auto-definição mais generalista (Dutton *et al.*, 1994; Elsbach, 1998; Rousseau, 1998), ou ainda quando as crenças de um indivíduo a propósito da sua organização se tornam auto-referenciais ou auto-definidoras (Pratt, 1998).

Conforme referem Dutton *et al.* (1994) a identificação organizacional é um laço cognitivo que surge quando a imagem que uma pessoa tem de si, contém os mesmos atributos que essa pessoa atribui à organização, constituindo uma forma de vinculação e envolvimento psicológico que ocorre, quando os membros da organização se autodefinem em termos da sua pertença organizacional e adoptam as características definidoras desta como características definidoras deles próprios, como fazendo parte do seu auto-conceito. Neste processo o indivíduo assume mais características do grupo do que as suas próprias características individuais.

Kreiner e Ashforth (2004) e Elsbach (1998) sustentam que a identificação organizacional de acordo com o modelo expandido de identificação, descreve quatro diferentes dimensões que caracterizam a relação dos indivíduos com as suas organizações: identificação, desidentificação, identificação ambivalente e identificação neutra. A identificação consiste na conexão positiva do indivíduo com a organização enquanto a desidentificação consiste na desconexão negativa do indivíduo em relação à organização. A desidentificação ocorre quando um indivíduo se define a si próprio como não tendo os mesmos atributos, ou princípios, que, ele acredita que definem a organização. A identificação ambivalente caracteriza-se pelo facto de o indivíduo poder identificar-se com a organização e os seus aspectos específicos, e poder também desidentificar-se com a organização e seus aspectos específicos. A identificação neutra ocorre quando a autopercepção do indivíduo se baseia na ausência explícita de ambas, identificação e desidentificação com a organização.

A maior parte da literatura sobre a Identificação com a Organização enuncia vários benefícios organizacionais tanto para o indivíduo como para a organização. Os indivíduos que mais se identificam com a organização são aqueles que mais facilmente permanecerão e que mais provavelmente dispenderão esforços a favor da organização. Mael *et al.* (1992) reconhecem o impacto da Identificação com a Organização não só no bem-estar dos membros da organização, como também na própria organização.

5.6 - Auto-Eficácia

Rigotti et al. (2008) definem a Auto-Eficácia como a competência que o indivíduo sente possuir para ser capaz de desempenhar com sucesso as suas tarefas pessoais e profissionais, implicando a confiança que

tem em si ou na sua habilidade para lidar com essas situações. Sublinham ainda que a Auto-Eficácia profissional é um importante recurso para os indivíduos numa organização.

Bandura (1977) distingue expectativa de resultado que define como a estimativa que o indivíduo faz de que determinado comportamento conduz a determinado resultado, de expectativa de eficácia, definida como a convicção de que ele próprio consegue realizar, com sucesso, o comportamento necessário para produzir tal resultado. O indivíduo pode acreditar que determinada acção conduz a determinado resultado, mas, se tiver dúvida acerca da sua capacidade para realizar essa acção, a crença inicial não influencia nem mobiliza o seu comportamento.

A Auto-Eficácia é considerada uma variável cognitiva com uma função motivacional e pode definir-se como o julgamento do sujeito sobre a sua habilidade para desempenhar com sucesso um padrão específico de comportamento, envolvendo capacidades para mobilizar recursos cognitivos e acções de controlo sobre eventos e exigências do meio.

Para Bandura (1995; 1997) a expectativa de Auto-Eficácia organiza acções humanas e implica processos cognitivos, selectivos, afectivos e motivacionais, que são mediadores da expectativa de auto-eficácia e da regulação do desempenho. Os processos cognitivos desenvolvem regras para predizer e influenciar acontecimentos, estabelecer estratégias e metas, antecipar possibilidades de sucesso nessas metas, determinando a eficiência na solução de problemas. Os processos selectivos, centram-se na selecção de actividades e ambientes para o desempenho de um comportamento padrão com sucesso, evitando situações que excedam as habilidades pessoais, procurando participar naquelas em que acreditam poder desempenhar o comportamento com sucesso. Os processos afectivos determinam o tipo e a intensidade de reacções afectivas a eventos vitais, influenciando cognições e acções. Os processos motivacionais consistem na intenção, esforço e persistência no desempenho do comportamento proposto.

Segundo Schunk (1995), existem quatro formas de influências sobre o desenvolvimento da convicção de Auto-Eficácia, as experiências significativas, que são os resultados interpretados de um desempenho proposto, em que o sucesso aumenta a auto-eficácia e o fracasso diminui, as experiências através do outro, que são as observações sociais e a avaliação do desempenho dos outros, a persuasão social, que são as avaliações que as pessoas recebem dos outros e os estados psicológicos associados à emoções positivas ou negativas que influenciam a maneira como as situações são percebidas.

Para Medeiros *et al.* (2000) a percepção de Auto-Eficácia pode influenciar as aspirações e o envolvimento com metas estabelecidas, o nível de motivação, a perseverança diante das dificuldades, a resiliência às adversidades, relacionando-se com a qualidade de pensamento analítico, a atribuição causal para o sucesso ou fracasso e a vulnerabilidade para o stress e depressão. Ribeiro (1995) acrescenta que pode ter efeitos diversos no comportamento, nos padrões de pensamento e nas reacções emocionais, podendo influenciar a escolha das actividades e dos ambientes ou situações, determinando o esforço a dispender, e o tempo de persistência perante obstáculos e más experiências.

A observação de modelos sociais de comportamento desenvolve e modifica a convicção de Auto-Eficácia. Pelo desempenho de outros, o indivíduo julga as suas competências, habilidades, conhecimentos e estratégias, potencialmente úteis para melhorar o seu desempenho pessoal. Também a persuasão social exercida por meio de avaliações recebidas sobre a capacidade pessoal para o desempenho de uma actividade, influencia o indivíduo a ter maior Auto-Eficácia e a mobilizar maior esforço e mais sustentado.

De acordo com Ribeiro (1995) a Auto-Eficácia refere-se ao juízo pessoal que os indivíduos fazem acerca de quanto são capazes de organizar e implementar actividades, em situações desconhecidas, passíveis de conter elementos ambíguos, imprevisíveis e geradores de *stress*.

A Auto-Eficácia pode ser compreendida em domínios específicos, mas também pode referir-se a uma confiança global em habilidades pessoais para enfrentar exigências ou situações novas.

A Auto-Eficácia influencia processos motivacionais ao modificar significados e valores de influências externas, ao afectar expectativas e valores de resultados de comportamentos e ao modificar avaliações de desempenho no alcance de metas pessoais. Como refere Bandura (1992), trata-se de um traço de personalidade que afecta a motivação para realizar com sucesso as tarefas, bem como a escolha de uma determinada carreira profissional, ou o grau de tolerância para enfrentar determinadas situações adversas e a percepção individual acerca do risco. Judge et al. (2000) referem que a auto-eficácia relaciona-se directamente com a satisfação no trabalho.

Jex e Bliese (1999, citado por Chambel, 2005) verificaram que a Auto-Eficácia tem um efeito promotor na saúde e no bem-estar e Jimmieson (2000, citado por Chambel, 2005) verificou que o controlo tem um efeito positivo no bem-estar dos indivíduos que têm uma elevada Auto-Eficácia.

5.7 - Vínculo à Organização

Actualmente os Vínculos Contratuais encontram-se mais dependentes das condições da competitividade empresarial a nível mundial e das estratégias das empresas do que das políticas laborais e sociais. Assiste-se a uma tendência desvinculada de relação regular e permanente de trabalho, com características de fragilização, vulnerabilidade, instabilidade e insegurança dos trabalhadores, desenvolvendo novos estatutos contratuais e formas alternativas de emprego, tais como trabalho temporário, irregular, domiciliário e independente.

Tal como refere Rebelo (2003), perante as implicações da globalização e da crescente concorrência entre os mercados, as formas tradicionais de vínculos vitalícios concorrem com outras formas de contratação mais flexíveis exigindo incessantemente um trabalhador apto a lidar com a mudança e capaz de se movimentar em ciclos sucessivos de empregos.

Para Freyssinet (1991) se for considerado que o mercado de trabalho é estruturado com base no trabalho assalariado, onde cada activo deve ocupar um emprego permanente e a tempo inteiro, desde o fim da escolaridade até à idade da reforma, então as outras formas de trabalho, que entretanto apareceram e se desenvolveram, são consideradas como trabalho não convencional ou, ainda, precário ou atípico. Face ao exposto, os contratos a termo resolutivo e os de regime de tarefa são, consequentemente, consideradas formas atípicas, ou precárias de trabalho porque, sobretudo, não oferecem garantias de continuidade.

A precariedade está associada aos empregos precários com Vínculos Contratuais instáveis, que imediata e directamente pode colocar em causa os elementos de garantia e de segurança que lhe estão associados, constituindo um foco potenciador de precariedades diversas. Contudo a insegurança, a instabilidade e a precariedade podem também decorrer de formas de flexibilidade funcional e temporal internas às organizações, tais como mudanças organizacionais constantes e irregularidade crescente dos horários e das remunerações, mesmo tendo por base vínculos contratuais estáveis. Neste sentido, para Paugam (2000), a precariedade pode ser considerada numa acepção ampla, remetendo para todas as formas de vulnerabilidade, insegurança e instabilidade decorrentes do desenvolvimento de práticas flexíveis de trabalho e de emprego, independentemente do vínculo de emprego propriamente dito, assinalando assim, a precariedade do emprego e a precariedade do trabalho, salientando que ambas as dimensões não são permutáveis ainda que regularmente sejam confundidas. A precariedade do emprego remete para situações em que o trabalhador, pelo facto de ter um contrato incerto ou pelo facto de estar integrado numa empresa cuja política económica se possa orientar para o despedimento colectivo, não pode prever o seu futuro e isso torna-se fonte de sofrimento. O autor refere-se à precariedade do trabalho nas situações em que os trabalhadores encontram pouca ou nenhuma satisfação pessoal no trabalho que desempenham, em situações com salários baixos, condições de trabalho penosas, más relações com os superiores ou com os colegas. O trabalho pode perder todo o interesse, em particular quando os esforços suportados pelos trabalhadores não são compensados pela perspectiva de mudança.

Para Beck (2000) neste contexto social devido à precariedade laboral, tendem a intensificar-se as pressões sobre os indivíduos, por dificilmente poderem prever ou antecipar o futuro. Devido à centralidade atribuída ao trabalho, Ramos (2000) considera que as modalidades de contratação podem constituir fortes constrangimentos à representação individual de bem-estar e de segurança profissional.

Correia (2008), quanto à influência dos Vínculos Contratuais sobre a satisfação com a vida constata uma certa regularidade, sobretudo ao nível de uma maior satisfação com a vida entre os trabalhadores com contratos sem termo e uma menor satisfação com a vida entre os contratados a termo. Por outras palavras, a temporalidade do Vínculo de trabalho surge enquanto factor de influência de satisfação com a vida.

Para vários autores, Paugam (2000), Pais (2001), Burnay (2002) e Rebelo (2003), estas novas formas de emprego flexíveis, colocam problemas não só a nível salarial, mas também sobre as condições de trabalho, de insegurança no emprego e de saúde e bem-estar dos trabalhadores. Por oposição, o emprego

configurado num conjunto de papéis e responsabilidades estáveis, com horário determinado, com salário fixo e de duração indeterminada, apresenta-se como um modelo de emprego capaz de gerar a estabilidade e a segurança do trabalhador, contribuindo para o padrão de uma vida com saúde e bem-estar.

Tendo sido analisados os vários factores explicativos de BET, de seguida passaremos a analisar a função e intervenção dos assistentes sociais.

6 - Assistente Social: Função e Intervenção

Como verificámos, várias características podem contribuir para o BET em diversas situações de trabalho. Apesar da especificidade e complexidade da função dos Assistentes Sociais, essas variáveis também poderão proporcionar o BET destes profissionais. Acker (1999), sugere que para a maioria dos assistentes sociais, a necessidade de serem úteis constitui o impulsionador preliminar na escolha da sua profissão. Também Rushton (1987) afirma que a opção pelo serviço social é influenciada pela vontade de trabalhar ajudando o outro, na tentativa de resolução dos problemas dos indivíduos e da sociedade. O desempenho desta função poderá constituir uma forma de realização dos ideais e valores pessoais, contribuindo assim para o BEP que se reflectirá em BET. Contudo a natureza da função do Assistente Social implica uma intervenção numa estrutura que integra todas as complexidades das relações de trabalho.

Lloyd *et al.* (2002) referem que os assistentes sociais têm sido identificados nos grupos profissionais sujeitos a experienciar no trabalho situações de risco, *stress* e *burnout*. Kurland e Salmon (1992) consideram que os assistentes sociais enfrentam crescentes pressões com os problemas que tratam, por reflectirem as mudanças sociais e o esforço da vida quotidiana. Rushton (1987), refere que o trabalho realizado pelos assistentes sociais é problemático e envolve frequentemente situações sociais complexas que implicam geralmente escolher entre alternativas insatisfatórias. Por todas estas contingências, os assistentes sociais estão sujeitos a experimentar muitos dos conflitos que são evidentes no trabalho.

De acordo com a Classificação Nacional de Profissões do Instituto de Emprego e Formação Profissional, o Assistente Social pertence ao sub grupo – Especialistas das Ciências Sociais e Humanas.

Os Assistentes Sociais são licenciados em Serviço Social, e integram a carreira técnica superior de serviço social, criada e regulamentada pelo Dec. Lei nº 296/91, de 16 de Agosto. O Serviço Social é uma disciplina do ramo das ciências sociais e humanas que investiga e intervém ao nível das relações sociais e configuram as estrutura e as dinâmicas de comunidades locais e de formações sociais mais vastas, e condicionando as condições materiais, culturais e relacionais da vida de grupos, de famílias e de cidadãos. Segundo a UNESCO, o Serviço Social tem como objectivos principais capacitar os indivíduos para identificarem os seus problemas e as suas necessidades, de forma a encontrarem por eles próprios, na medida do possível, as soluções para as suas problemáticas, no sentido de definirem o seu projecto de vida e modificarem as suas situações pessoais e sociais, de forma realista e sustentável.

Como refere o Código de Ética da Associação Nacional de Assistentes Sociais, a missão principal do serviço social é alcançar o bem-estar do ser humano e combater situações de vulnerabilidade social ligadas à discriminação, à opressão, à pobreza e a outras formas de injustiça social.

O Serviço Social procura conhecer as causas e o processo dos problemas sociais e a sua incidência sobre as pessoas, grupos e comunidade e capacitá-las para a tomada de consciência dos seus problemas, de modo a assumirem uma atitude crítica da realidade onde estão inseridas, para alcançarem as suas metas.

No exercício da sua actividade, os Assistentes Sociais adoptam uma conduta responsável e ética, tendo como valores fundamentais a salvaguarda dos Direitos Humanos, da dignidade humana, da cidadania, da solidariedade, da equidade, da justiça social e o respeito pela liberdade individual, visando o desenvolvimento dos seres humanos, do seu bem-estar e do seu ambiente sociocultural e político.

O Serviço Social de acordo com a aplicação de conhecimentos científicos tem como objectivo promover o bem-estar, o auto-conhecimento e a valorização dos indivíduos, grupos e comunidade, procurando os recursos que satisfaçam as necessidades e aspirações individuais, colectivas, nacionais e internacionais, na prossecução da justiça social, promovendo também a receptividade das organizações, instituições e comunidade para a resolução dos problemas sociais.

No desempenho das suas funções, os Assistentes Sociais, no processo de diagnóstico da situação, identificam as necessidades gerais de um indivíduo, família ou grupo e reúnem informações susceptíveis de dar resposta a essas necessidades, informando sobre os seus direitos e deveres; fazem atendimento aos indivíduos no âmbito de um determinado organismo ou instituição, encaminhando-os para as diversas entidades públicas e privadas que podem contribuir para a resolução dos seus problemas; incentivam os indivíduos, famílias e outros grupos a encontrarem as soluções para os seus problemas, promovendo uma atitude de autonomia e participação e colaboram na definição e avaliação das políticas sociais, para melhor adequação entre essas medidas e os direitos dos cidadãos.

Na intervenção dos Assistentes Sociais é fundamental articular as forças e estruturas ambientais, políticas, económicas e sociais, que criam, contribuem e envolvem a vida quotidiana, promovendo a mudança e a justiça social no interesse dos indivíduos, famílias, grupos, organizações e comunidades, de diversidades étnicas, culturais e sociais, onde se deparam com situações de risco, complexas e imprevistas, requerendo por isso conhecimentos, competência e maturação profissional.

A prática do Serviço Social orienta-se para uma actuação de forma integrada, normalmente em equipas multidisciplinares, numa grande diversidade de situações, através de intervenção em comunidades, supervisão, consultas/atendimentos, administração, gestão, acções políticas e sociais, pesquisa e avaliação, políticas de desenvolvimento na área da educação, saúde, justiça, emprego e formação profissional, com população de todas as faixas etárias. A intervenção dos Assistentes Sociais desenvolve-se quer nos serviços centrais, quer em contextos locais e comunitários, tais como, Segurança Social, Emprego e de Formação Profissional, Centros de Saúde e Hospitais, Instituto da Droga e da

Toxicod dependência, Estabelecimentos Prisionais, Serviços de Reinserção Social, Escolas, Autarquias, Associações, Cooperativas, Sindicatos, Empresas, Misericórdias, entre outros.

O Serviço Social não constitui uma unidade identitária, está alicerçado na diversidade de origens e expectativas sociais, comportamentais, ideológicas e societárias distintas, constituindo uma profissão de dimensão plural de onde poderão emergir projectos profissionais e situações de BET diversificadas.

Depois de termos analisado a revisão de literatura sobre o BET e termos verificado o âmbito da função e intervenção dos assistentes sociais, passaremos a estruturar o nosso próprio modelo de investigação na área do BET dos assistentes sociais.

7 - Objectivos do Estudo e Hipóteses de Investigação

O presente estudo incide sobre a problemática do Bem-Estar no Trabalho (BET) dos assistentes sociais, através da análise dos seus preditores, constituídos pelas características do trabalho (Exigência no trabalho, Controlo/Autonomia e Suporte social) e pelas características individuais (Identificação com a Organização e Auto-Eficácia), características sociodemográficas (Vínculo Contratual), a Satisfação Organizacional, o Gosto pelo Trabalho e o BEP. Desta forma, através do presente estudo pretende-se explorar o BET dos assistentes sociais, dado que a literatura se tem revelado, numa perspectiva integradora, manifestamente insuficiente. Deste modo, os objectivos gerais do nosso estudo são os seguintes:

- Averiguar o nível de bem-estar em contexto de trabalho (BET) dos assistentes sociais;
- Averiguar os preditores do Bem-Estar no Trabalho (BET).

Os objectivos específicos do nosso estudo são os seguintes:

- Averiguar se as características do trabalho são preditoras de BET;
- Averiguar se as características individuais são preditoras de BET;
- Averiguar o papel do Vínculo Contratual como variável moderadora na relação entre as Características Individuais, as Características do Trabalho e o BET;
- Averiguar a relação entre Satisfação Organizacional, Gosto pelo Trabalho, BEP (Bem-Estar Psicológico) e o BET.

Da revisão da literatura extraímos unidades de análise que descrevem de forma relevante os factores influenciadores do BET. Dos vários modelos analisados serão retirados os factores relevantes que apresentem potencialidades no estudo do BET, propondo um modelo alternativo no qual analisaremos os factores preditores do BET dos assistentes sociais.

Para Chambel (2005) e Danna e Griffin (1999) as experiências no trabalho afectam o indivíduo, com implicações na sua saúde e bem-estar, que podem ter consequências tanto para o trabalhador quanto para a organização. Harter et al. (2002) reforçam que o BET é do interesse das comunidades e organizações.

De Lange *et al.* (2004) e Lee e Ashforth (1996) referem que as características do trabalho como importantes preditoras da saúde e bem-estar no trabalho. Relativamente ao controlo (Karasek, 1979) e autonomia (Hackman e Oldham, 1980), são mencionados como influenciadores do BET (neste estudo são abordadas em conjunto). Para Karasek (1979) um alto nível de controlo no trabalho protege o indivíduo de efeitos negativos das exigências, pois possibilita a tomada de decisões, a resolução de dificuldades e de desafios. Karasek (1979) enfatizou a importância do controlo e da autonomia no trabalho para respostas funcionais do indivíduo.

Segundo Karasek (1979) os efeitos das exigências do ambiente de trabalho sobre a saúde e bem-estar do indivíduo podem variar de acordo com o nível de controlo e de autonomia que o sujeito possui. Para Bakker e Demerouti (2007) as exigências no trabalho estão respectivamente relacionadas com tensão (incluindo a falta de energia e o desenvolvimento de problemas de saúde).

Para Johnson e Hall (1988), Karasek e Theorell (1990) e Lent (2004) o suporte social revela impacto positivo e significativo no BET. Este facto também é confirmado por Morgeson e Humphrey (2006), que consideram que o suporte social reflecte o grau de oportunidades que cada trabalho oferece ao nível do apoio dos colegas e superiores. Dunst e Trivette (1990) consideram que as dimensões de suporte social são importantes para o bem-estar.

Karasek e Theorell (1990) e Van Der Doef e Maes (1999) também assinalam que as situações mais favoráveis à saúde e BET envolvem o trabalho activo, sob grande exigência, grande controlo e com elevado suporte social, que proporciona motivação, novas aprendizagens e desenvolvimento de padrões de *coping*.

De acordo com o exposto, são esperadas as seguintes relações/hipóteses:

H1: As características de trabalho (Controlo/Autonomia, Exigências e Suporte Social) influenciam significativamente o BET:

H1_a: O Controlo/Autonomia vai ter um impacto positivo e significativo no BET.

H1_b: As Exigências influenciam negativa e significativamente o comportamento de BET.

H1_c: O Suporte Social vai ter um impacto positivo e significativo no BET.

Ashforth e Mael (1989) confirmam que a intensidade de identificação com a organização está associada com comportamentos organizacionais “positivos”. O sentimento de identificação cria a percepção do grau de associação do indivíduo com os objectivos e valores da organização; o que produz efeitos como o aumento de motivação, satisfação, maior comprometimento e reduz o abandono e o conflito dentro da organização.

Lent (2004) apresenta processos que promovem o bem-estar sob condições de vida normativas. Esta conjuntura combina traços de personalidade e variáveis de participação no processo dos modelos de bem-estar, enfatizando o papel que as pessoas podem desempenhar como agentes do seu próprio bem-estar.

Para Bandura (1997) a auto-eficácia assume uma função orientadora da acção levando as pessoas a escolher situações em que acreditam poder ser possível realizar bem as suas tarefas e a evitar as que consideram ser exigentes, atendendo às suas capacidades (Bandura, 1977). Este constructo influencia de forma determinante a motivação e o comportamento humano. Jex e Bliese (1999, citado por Chambel, 2005) verificaram que a auto-eficácia tinha um efeito promotor na saúde e no bem-estar no trabalho.

Também Jimmieson (2000, citado por Chambel, 2005) verificou que o controlo exercido tinha um efeito positivo no bem-estar dos indivíduos que tinham uma elevada auto-eficácia na organização.

Desta forma são esperadas as seguintes relações:

H2: As características individuais (Identificação com a Organização e a Auto-Eficácia) influenciam de forma significativa o BET:

H2_a : A Identificação com a Organização tem um impacto positivo e significativo no BET.

H2_b : O BET é influenciado positiva e significativamente pela Auto-Eficácia.

Para Diener e Scollon (2003) o BEP reflecte o bem-estar necessário para se considerar que se está bem na vida. Van Horn *et al.* (2004) e Siqueira e Padovan (2004) propõem o conceito de BET, a partir das contribuições dos estudos sobre BEP. Como confirma Danna e Griffin (1999), o BET completa-se quando é incluída a satisfação no trabalho como um dos seus componentes, propondo que o conceito de bem-estar inclui as satisfações pessoais das quais faz parte a satisfação no trabalho. Sublinha que apesar da satisfação ser tratada por Van Horn *et al.* (2004), como o elemento definidor de BET, a satisfação no trabalho teria melhor compreensão como um constructo integrador desse bem-estar. Os resultados deste estudo são confirmados pelas conclusões de Jex e Gudanowski (1992) e Spector *et al.* (1988), que concluem que o BEP é frequentemente influenciado pelo nível de satisfação no trabalho. A satisfação no trabalho é vista como um dos componentes da felicidade no trabalho e tem sido operacionalizada como um dos aspectos representativos de BET (Parker *et al.* 1997; Warr, 1994).

Desta forma, e dada a proximidade entre os constructos mencionados, são esperadas as relações:

H3: Existe uma relação positiva entre a Satisfação Organizacional, o Gosto pelo Trabalho, o BEP e o BET.

Paugam (2000), Pais (2001), Burnay (2002) e Rebelo (2003) referem que as novas formas de emprego flexíveis, com vínculos contratuais precários, colocam problemas ao nível do bem-estar dos trabalhadores. Já quando o emprego se estabelece em vínculos contratuais de duração indeterminada, contribui para o padrão de uma vida com saúde e bem-estar.

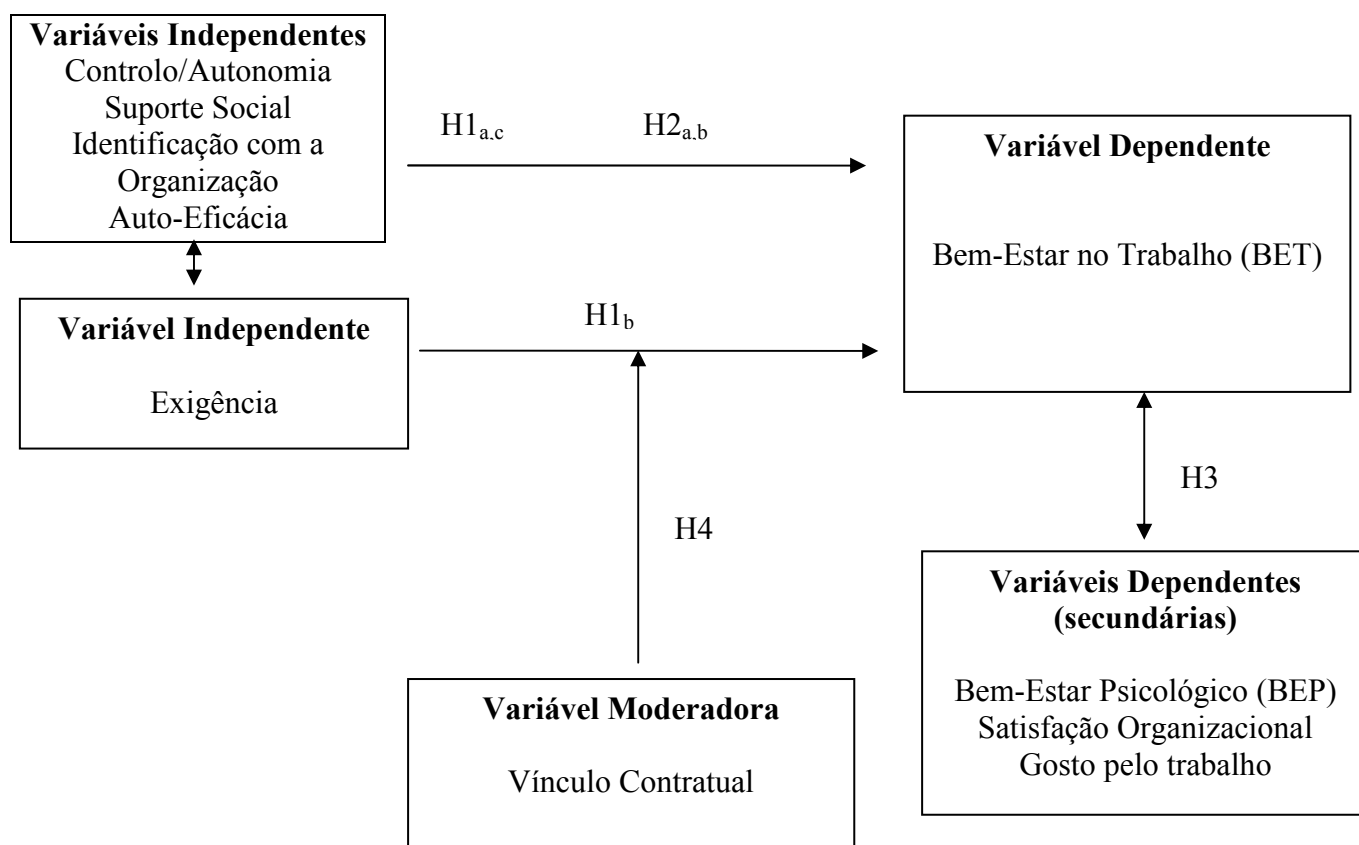
Segundo Karasek (1979) as exigências podem afectar a saúde e bem-estar dos trabalhadores e podem variar de acordo com cada pessoa e com cada profissão, devido a exigências específicas, motivadas por factores diversos, nomeadamente as características do trabalho e o ambiente laboral. Para Bakker e Demerouti (2007) as exigências no trabalho estão respectivamente relacionadas com tensão (incluindo a falta de energia e o desenvolvimento de problemas de saúde).

Desta forma, são esperadas as relações patentes na hipótese:

H4: O Vínculo Contratual modera a relação entre as Exigências e o BET.

Com base na literatura sistematizada anteriormente, e nas subsequentes hipóteses de investigação, elaborou-se um modelo teórico, patente na seguinte figura:

Figura 8 – Representação esquemática do modelo de investigação

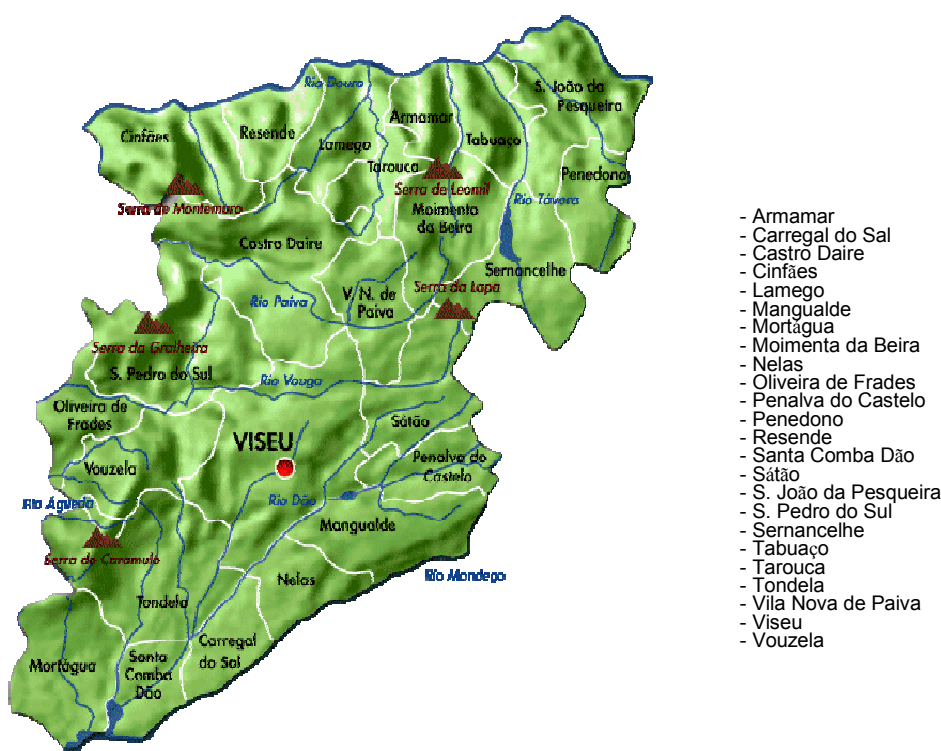


8 - Método

8.1- Procedimentos

Para a realização do presente estudo, foi realizado, durante o mês de Fevereiro de 2009, o levantamento dos assistentes sociais a exercer funções em instituições públicas e privadas no distrito de Viseu, que é constituído por 24 Concelhos, dispersos geograficamente, como se pode constatar no mapa seguinte.

Figura 9 - Concelhos do Distrito de Viseu



Fonte: www.apm.pt/nucleos/viseu/mapa.htm

Por forma a disponibilizar o questionário a todos os assistentes sociais, com funções em cargos de chefia ou noutros, durante o mês de Março de 2009 foi solicitada autorização aos presidentes, directores ou

chefes dos serviços. Esta autorização foi feita por deslocação a esses serviços para contacto pessoal e ainda através de ofício nos casos em que houve essa necessidade de pedido oficial (Anexo 1).

No mês de Abril de 2009 foi realizado um pré-teste a 7 desses assistentes sociais, aos quais foi administrado o questionário inicial. O pré-teste constitui a possibilidade de uma revisão e teve como principais objectivos obter *feedback* ao questionário, mais especificamente sobre o nível de compreensão das perguntas e sua ordenação, sobre o tempo necessário para o seu preenchimento e sobre a forma de recolha de dados que lhe está associada.

Os participantes não revelaram qualquer dificuldade na compreensão do questionário, não sendo assim necessário realizar alterações. Verificou-se também que o questionário demora, em média, cerca de 15 minutos a ser respondido, o que foi considerado pelos inquiridos um tempo aceitável.

Durante o mês de Maio de 2009 foram entregues os questionários em mão, acompanhados por envelope próprio, não identificado, por forma a garantir o anonimato na altura da recolha. Os questionários apenas foram enviados por e-mail, os que se destinavam a respondentes em exercício de funções em locais mais distantes geograficamente (Anexo 2), tendo sido devolvidos por correio. Nestas circunstâncias as formalidades de preenchimento foram clarificadas também por contacto pessoal via telefone.

As respostas aos questionários formaram um banco de dados, a partir do qual se realizaram as diferentes análises estatísticas através do programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). A análise dos dados foi efectuada com o objectivo de verificar a precisão da entrada de dados, respostas omissas, casos extremos, normalidade das variáveis e a verificação dos pressupostos necessários à aplicação da técnica análise de regressão múltipla. Os resultados serão obtidos procedendo a análises multivariantes: correlação, análise factorial e análise de regressão múltipla (com recurso a análise de interacção/efeitos moderadores).

8.2 - Amostra

Uma vez que foram contactados todas as instituições relevantes para o objecto de estudo em questão, e dado que todos os colaboradores das referidas instituições tiveram a mesma oportunidade/probabilidade de participar no estudo, podemos considerar a existência de aleatoriedade na amostra recolhida. O processo de selecção dos inquiridos foi o de “auto-selecção”.

A amostra final do presente estudo é constituída por 116 assistentes sociais, a exercer funções no Distrito de Viseu, em instituições públicas e privadas, o que representa 78% da totalidade (148, ver Quadro 2). Consideramos ter obtido uma boa taxa de resposta, considerando a distância e dispersão geográfica dos locais de trabalho dos assistentes sociais que se encontram distribuídos pelos 24 concelhos do distrito de Viseu, conforme indicado no quadro seguinte.

Quadro 2 – Levantamento do Universo de Assistentes Sociais a exercer funções no Distrito de Viseu

Instituição	Nº de Assistentes Sociais
Agrupamentos de Centros de Saúde Dão Lafões	6
Autarquias - Câmaras Municipais do Distrito de Viseu	24
Centro de Respostas Integradas - Instituto da Droga e Toxicodependência	1
Comissão de Dissuasão da Toxicodependência	1
Comissão de Protecção Crianças e Jovens	5
Direcção Geral de Reinserção Social	2
Estabelecimento Prisional de Viseu	1
Hospital Distrital de Viseu	9
Instituto de Emprego e Formação Profissional	3
Instituto de Segurança Social	40
IPSS's	55
PETI (Plano para a Erradicação do Trabalho Infantil)	1
Total	148

No quadro 3 podemos verificar a distribuição dos inquiridos pelas variáveis sociodemográficas e organizacionais, de onde constatamos o predomínio do sexo feminino, com 89% da amostra. A faixa etária dos 33 anos aos 43 anos é a mais representativa, com 41% dos casos válidos totais. Relativamente às habilitações constatamos que todos os participantes no estudo possuem um grau de ensino superior, tendo a grande maioria (74%) dos inquiridos o grau de licenciatura e 24% detém algum tipo de formação pós-graduada (pós-graduação, mestrado ou doutoramento). Os Técnicos Superiores de 1ª e 2ª classe representam 50% da amostra, sendo que no conjunto de todas as categorias de “técnico” esta percentagem alcança os 75%. Relativamente ao tipo de vínculo contratual verificamos que o Contrato de Trabalho por Tempo Indeterminado predomina entre os inquiridos (57%). Um em cada 3 indivíduos (33%) tem um vínculo temporário (contrato a termo resoluto). A forma mais volátil de contratação (trabalho independente) caracteriza 10% dos indivíduos.

Dos casos recolhidos, 79% encontram-se a exercer a sua actividade como técnicos, e 15% em cargos de “ direcção” e “chefia intermédia”. Relativamente à área de intervenção/organização, 43% encontram-se em IPSS's, ao passo que a maioria, 47% estão integrados em instituições públicas.

Quadro 3 – Caracterização Sociodemográfica e Organizacional da Amostra

	N (frequência absoluta)	% (frequência relativa)
Sexo		
Feminino	103	89
Masculino	13	11
Idade		
21 a 32	34	30
33 a 43	47	41
44 a 54	24	21
55 a 65	9	8
Habilitações		
Bacharelato	2	2
Licenciatura	86	74
Pós-Graduação	19	16
Mestrado	8	7
Doutoramento	1	1
Categoria Profissional		
Assessor Principal	12	11
Assessor	7	6
Técnico S. Principal	16	15
Técnico S. 1ª Classe	28	25
Técnico S. de 2ª Classe	28	25
Estagiário	7	6
Outra	13	12
Vínculo à organização		
Trabalhador Independente	11	10
Contrato por tempo indeterminado	60	57
Contrato a termo resoluto	35	33
Função que desempenha		
Administração	0	0
Direcção	9	8
Chefia Intermédia	8	7
Técnico	89	79
Outra	7	6
Sector/Área		
Segurança Social	20	17
Autarquias	16	14
IPSS	50	43
Emprego	1	1
Saúde	15	13
Justiça	2	2
Outro	12	10

Dado o carácter central do BET no nosso estudo, fomos analisar, de forma exploratória, como é que os factores individuais e organizacionais (Quadro 3) discriminam os valores de BET dos assistentes sociais. Para tal, realizámos vários testes de diferença de médias do nível de BET por categorias das várias variáveis. Da análise dos correspondentes testes *t* e *F* (ANOVA) concluiu-se que não há diferenças de nível de BET ao longo das variáveis de corte em questão (sexo, idade, habilitações, categoria profissional, função e sector de intervenção).

No quadro seguinte (quadro 4) estão representadas as estatísticas referentes aos tempos, quer de serviço geral, quer em termos de serviço na organização. Salientamos que 13 anos é a média de tempo de serviço

geral, enquanto que 10 anos se reporta ao tempo de serviço médio na organização. No estudo não se verificou qualquer relação significativa entre o tempo de serviço e o BET.

Quadro 4 - Tempo de Serviço

Variáveis	M	DP	Min	Máx
Tempo serviço geral	13	8.9	1	38
Tempo serviço na organização	10	7.8	1	38

Nota: M: média; DP: desvio padrão; Min: mínimo; Max: máximo

8.3 - Instrumentos

Pela revisão da literatura foram extraídos alguns factores tidos como influenciadores do BET. Por forma a contrastar estas relações procuramos escalas validadas que se adaptassem ao nosso estudo. Não utilizamos apenas uma escala única na sua íntegra (escala original) mas sim um sub-conjunto de itens adaptados à realidade do estudo. Para cada factor optamos pelas perguntas que melhor correspondam aos objectivos do nosso estudo e que pertencem a uma determinada escala previamente validada noutros estudos. No intuito de proporcionar a possibilidade do questionário ser respondido com maior coerência, facilidade e rapidez, decidimos manter a conformidade das escalas em todas as perguntas. As respostas foram todas dadas numa escala de medida de tipo-Likert de 7 pontos, com uma amplitude de 1 (*discordo completamente*) a 7 (*concordo completamente*). Quanto maior o *score* obtido para cada uma das escalas através da média ponderada, maior e mais importante é a respectiva avaliação.

Os dados do presente estudo exploratório foram recolhidos através de uma metodologia quantitativa através de questionário (Anexo 3). Este questionário é constituído por 11 secções de questões a que correspondem nove temas, uma secção (Comentário Final) com duas perguntas abertas e uma secção para recolha dos dados de caracterização.

De seguida apresentamos a operacionalização das variáveis em estudo, que se encontram explicadas esquematicamente no quadro 8:

Exigência no Trabalho

A Exigência no trabalho foi avaliada através de 4 itens adaptados da escala de Karasek (1979).

Pela análise factorial de componentes principais (Anexo 4), constatamos a extracção de apenas 1 factor, de onde fazem parte todos os itens analisados. O Alfa de Cronbach deste factor é de 0,84, um nível de consistência interna entendido como “bom” (Hill e Hill, 2008).

Controlo/ Autonomia

O controlo no trabalho foi medido através de 7 itens, sendo 1 item adaptado da escala de Karasek (1979), 4 itens adaptados escala de Dwyer e Ganster (1991) e 2 itens adaptados da escala de Jackson et al. (1993). A autonomia foi operacionalizada através de 4 itens adaptados da escala de Morgeson e Humphrey (2006).

Pela análise factorial de componentes principais (Anexo 5), constatamos a extracção de apenas 1 factor, de onde fazem parte todos os itens analisados. Por este motivo as variáveis controlo e autonomia foram consideradas como correspondendo a um mesmo constructo. Esta variável fica com 11 itens e apresenta um valor de Alfa de Cronbach de 0,91 (excelente - de acordo com Hill e Hill, 2008).

Suporte Social

O Suporte Social foi operacionalizado através de 4 itens, adaptados da escala de Morgeson e Humphrey (2006). Pela análise factorial de componentes principais (Anexo 6), constatamos a extracção de apenas 1 factor, de onde fazem parte todos os itens analisados. Visto existir apenas um factor, não foi possível fazer a rotação de varimax. O respectivo Alfa de Cronbach é de 0,70 (razoável – de acordo com Hill e Hill, 2008).

Identificação com a Organização

A identificação com a organização foi operacionalizada através de 4 itens, adaptados da escala de Mael e Ashforth (1992). Pela análise factorial de componentes principais (Anexo 7) constatamos a extracção de apenas 1 factor, de onde fazem parte todos os itens analisados. Este factor apresenta uma boa consistência interna (Alfa de Cronbach = 0,88, bom, de acordo com Hill e Hill, 2008).

Auto-Eficácia

A Auto-eficácia foi medida através de 4 itens adaptados da escala Rigotti et al. (2008).

Pela análise factorial de componentes principais (Anexo 8) constatamos que a extracção produziu apenas 1 factor, de onde fazem parte todos os itens analisados. O Alfa de Cronbach de auto-eficácia é de 0,85, considerado bom, de acordo com Hill e Hill (2008).

BEP (Bem-Estar Psicológico)

Bem-estar consigo próprio(a) e no trabalho foi operacionalizado através de 9 itens adaptados da escala de Novo et al. (1997) Versão Experimental Reduzida (2004) construída a partir das *Scales of Psychological Well-Being* (Ryff, 1989). Neste grupo é de referir que as perguntas 1.2, 1.3 e 1.5 foram invertidas.

Pela análise factorial de componentes principais (Anexo 9), com rotação de varimax, constatamos a extracção de 2 factores. Fazem parte do 1º factor os itens: 1.1; 1.4; 1.6; 1.7; 1.8 e 1.9. Já do 2º factor fazem parte os itens: 1.2; 1.3 e 1.5.

Passamos a designar o factor 1 de BEP (Bem-estar Psicológico), ao passo que o factor 2 corresponde a “Tensão no Trabalho”.

No nosso trabalho iremos debruçarmo-nos apenas sobre o BEP, já que visamos explorar as dimensões positivas da organização. O factor em questão goza de um nível de consistência interna razoável, já que tem um alfa de Cronbach de 0,77 (de acordo com Hill e Hill, 2008).

Satisfação no Trabalho

A satisfação com a sua organização foi avaliada através de 6 itens adaptados da escala de satisfação organizacional de Vala *et al.* (1994). Também extraímos 2 factores, ficando com duas medidas de satisfação: uma geral-institucional (satisfação organizacional) e outra com o trabalho realizado (gosto pelo trabalho). A primeira tem 3 itens e um alfa de Cronbach de 0,73, ou seja, goza de consistência interna razoável (de acordo Hill e Hill, 2008). O gosto pelo trabalho como só tem 1 item, não tem alfa de Cronbach.

Pela análise factorial de componentes principais (Anexo 10), com rotação de varimax, constatamos a extracção de 2 factores. Fazem parte do 1º factor/Satisfação Organizacional os itens: 2.2; 2.3; 2.4 e 2.5. Já do 2º factor/Gosto pelo Trabalho, fazem parte os itens 2.1 e 2.6.

BET (Bem-Estar no Trabalho)

O BET foi medido através de 7 itens, sendo 3 (itens) adaptados da escala de BEP de Warr (1990) e 4 itens adaptados da escala de BET de Paschoal e Tamayo (2008).

Pela análise factorial de componentes principais (Anexo 11), constatamos a extracção de apenas 1 factor, de onde fazem parte todos os itens analisados. Alfa de Cronbach de 0,89, o que representa uma boa consistência interna, considerado bom (de acordo com Hill e Hill, 2008).

Vínculo Contratual

O Vínculo Contratual foi avaliado com uma questão com 3 categorias de resposta possíveis: trabalhador independente, contrato a termo resoluto e contrato por tempo indeterminado (tratado numa ordem crescente em termos de estabilidade no trabalho).

A avaliação da fiabilidade das escalas do nosso estudo (homogeneidade dos itens) para cada uma das escalas, está resumida no quadro 5. Assim, constatamos a existência de correlações positivas entre as diversas escalas, oscilando entre associações positivas baixas e associações positivas moderadas. Estes valores indicam-nos que todas as escalas contribuem com diferentes “pesos”, mas no mesmo sentido (correlações positivas, entre as relações significativas). Relativamente à análise dos *Alphas de Cronbach*, os valores obtidos são bastante satisfatórios (todos superiores a 0,70). Da análise do impacto da exclusão

de itens, concluímos que os valores de Alpha se mantêm sempre superiores a 0,70; o que significa que cada escala/factor não depende exclusivamente de um só item.

Quadro 5 – Síntese: Instrumentos

Escala	Origem	Nº Itens	Exemplo de item	Alfa Cronbach
Exigência no Trabalho	Karasek (1979)	4	“O meu trabalho requer que execute as tarefas de forma rápida”.	.84
Controlo/ Autonomia	Karasek (1979); Dwyer e Ganster (1991). Jackson <i>et al.</i> (1993). Morgeson e Humphrey (2006)	11	“Decido como organizo o meu trabalho”.	.91.
Suporte Social	Morgeson e Humphrey (2006)	4	“Tenho oportunidade de desenvolver relações de amizade próximas”.	.70
Identificação com a sua Organização	Mael e Asforth (1992)	4	“Se alguém elogia a minha organização, sinto como um elogio pessoal”.	.88
Auto-Eficácia	Rigotti <i>et al.</i> (2008)	4	“Posso manter a calma quando enfrento dificuldades no meu trabalho, porque confio nas minhas capacidades”.	.85
Bem-Estar Psicológico (BEP)	Novo <i>et al.</i> (2004)	6	“Não tenho medo de exprimir as minhas opiniões mesmo quando elas são contrárias às opiniões da maioria das pessoas”.	.77
Satisfação Organizacional	Vala <i>et al.</i> (1994)	3	“Tenho perspectivas de promoção”.	.73
Bem-Estar no Trabalho (BET)	Warr (1990); Paschoal e Tamayo (2008)	7	“ Realizo o meu potencial”.	.89

9 - Resultados

9.1- Apresentação dos Resultados

A apresentação dos resultados irá obedecer à análise descritiva e de correlações. Será também estimada uma regressão linear entre as variáveis (previsivelmente) preditoras da nossa variável dependente mais importante (BET).

No quadro seguinte estão representadas as medidas estatísticas descritivas referentes às nossas escalas em estudo, no que se refere aos scores obtidos com os itens originais (Likert). Desta análise salientamos que, em termos médios, o Gosto pelo Trabalho, é a escala mais pontuada (5,9); enquanto a Satisfação organizacional é a menos cotada (4,3).

Quadro 6 – Estatística Descritiva das variáveis (escalas) em estudo

Variáveis	M	DP	Min	Max
Exigências no trabalho	5.3	.99	2.25	7.00
Controlo/ Autonomia	4.8	1.0	2.09	6.82
Suporte social	5.1	1.33	1.25	7.00
Identificação com a Organização	5.2	1.24	1.25	7.00
Auto-eficácia	5.5	.77	3.50	7.00
BEP	5.5	.76	2.83	7.00
Satisfação Organizacional	4.3	1.18	1.50	6.50
Gosto pelo trabalho	5.9	1.18	2	7
BET	5.1	1.0	2.00	6.83

Nota: M: média; DP: desvio padrão; Min: mínimo; Max: máximo

A variável BET é uma das variáveis mais importantes no nosso estudo, estando na base de toda a problemática que se encontra a ser estudada. Neste sentido, faremos o seu cruzamento com as restantes variáveis, de modo a estudar o comportamento do BET em função de cada uma das restantes (correlações); e até mesmo em função do conjunto das mesmas (regressão múltipla). Assim sendo, o quadro 7, representa as correlações lineares de Pearson que deram origem aos valores apresentados.

Da relação das escalas com o BET, constatamos a existência de correlações positivas em todas as associações significativas. Cada uma das escalas influencia individualmente de forma positiva o BET, ou seja, o aumento do Controlo/Autonomia; o aumento das Exigências; o aumento do Suporte Social; o aumento da Identificação com a Organização, o aumento Auto-Eficácia, o aumento do BEP, o Gosto pelo Trabalho e a Satisfação Organizacional. Verificamos ainda a existência de diferenças estatísticas significativas (** $p < 0,01$) para a maioria das relações, com exceção das Exigências.

Quadro 7 - Correlações das variáveis (escalas) em estudo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Controlo/Autonomia									
2. Exigências	.11								
3. Suporte social	.43**	-.12							
4. Identificação com organização	.59**	.06	.47						
5. Auto-eficácia	.34**	.19*	.30**	.22*					
6. Satisfação organizacional	.53**	-.11	.67**	.57**	.13				
7. Gosto pelo trabalho	.39**	.18	.34**	.43**	.30**	.23*			
8. BEP	.35**	.24*	.24*	.20*	.54**	.19*	.48**		
9. BET	.68**	.05	.54**	.54**	.40**	.48**	.56**	.44**	

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

O quadro 7 apresenta as correlações entre as escalas/factores, de onde podemos verificar que, apesar das variáveis não estarem todas positiva e significativamente correlacionadas, existem alguns efeitos interessantes para o nosso estudo, que passamos a comentar (sobretudo as relações significativas).

Podemos verificar, relativamente ao Controlo/Autonomia, que existe correlação positiva com o Suporte Social, com a Identificação com a Organização, Auto-Eficácia, Satisfação Organizacional, o Gosto pelo Trabalho, o BEP e o BET.

Em relação às Exigências, regista-se uma correlação positiva e significativa com a Auto-Eficácia e com BEP.

Quanto ao Suporte Social, existe correlação positiva com o Controlo/Autonomia, a Identificação com a Organização, a Auto-Eficácia, a Satisfação Organizacional, o Gosto pelo Trabalho, o BEP e o BET.

Em relação à Identificação com a Organização existe correlação positiva com Controlo/Autonomia, Suporte Social, Auto-Eficácia, Satisfação Organizacional, o Gosto pelo Trabalho, o BEP e o BET.

Relativamente à Auto-Eficácia existe correlação positiva com Controlo/Autonomia, Exigências, Suporte Social, Identificação com a Organização, o Gosto pelo Trabalho, o BEP e o BET.

A Satisfação Organizacional tem correlação positiva com Controlo/Autonomia, Suporte Social, Identificação com a Organização, o Gosto pelo Trabalho, o BEP e o BET.

Em relação ao Gosto pelo Trabalho existe correlação positiva com Controlo/Autonomia, Suporte Social, Identificação com a Organização, Auto-Eficácia, Satisfação Organizacional, o BEP e o BET.

O BEP tem correlação positiva com Controlo/Autonomia, Exigências, Suporte Social, Identificação com a Organização, Auto-Eficácia, Satisfação Organizacional, Gosto pelo Trabalho e o BET.

Já o BET tem correlação positiva com Controlo/Autonomia, Suporte Social, Identificação com a Organização, Auto-Eficácia, Satisfação Organizacional, Gosto pelo Trabalho e o BEP.

O BET correlaciona-se positiva e significativamente com todas as variáveis excepto com as Exigências. Como tal corrobora-se a **H3**, onde se espera que o BEP, a Satisfação Organizacional e o Gosto pelo Trabalho variem no mesmo sentido. Já o BET tem correlação positiva com Controlo/Autonomia, Suporte Social, Identificação com a Organização, Auto-Eficácia, Satisfação Organizacional, Gosto pelo Trabalho e o BEP.

Com o objectivo de contrastar a **H4**, e pela análise do quadro 8 (correlação linear) constatamos, que o BET, BEP, Satisfação Organizacional e Gosto pelo Trabalho se correlacionam de forma positiva e significativa.

Quadro 8 – Matriz de correlação linear entre as variáveis BET, BEP, Satisfação Organizacional e Gosto pelo Trabalho

	Gosto pelo Trabalho	BET	BEP
BET	.500**		
BEP	.482**	.413**	
Satisfação Organizacional	.231*	.502**	.190*

Nota: *p<0,05; **p<0,001

Do resultado da regressão linear (Quadro 9), podemos concluir que, por exemplo, o “Controlo/Autonomia” é um indicador positivo e significativo do BET. Por variação unitária de “Controlo/Autonomia” o “BET ” aumenta em cerca de 0,46 valores. De forma idêntica o Suporte Social e a Auto-Eficácia são determinantes significativos (e positivos) na explicação de “BET”, com os coeficientes de 0,18 e 0,20 respectivamente. Pela ANOVA, constatamos a existência de diferenças altamente significativas (sig<0,001), de onde deduzimos que o Controlo/Autonomia, o Suporte Social e a Auto-Eficácia explicam 54% da variância do BET.

Quadro 9 – Matriz de regressão linear das variáveis preditoras em análise em função do BET

Variáveis Independentes	Variável dependente	
	BET (Bem-Estar no Trabalho)	
	Beta	t
(Constante)	---	.76
Exigências	-.03	-.47
Controlo/ Autonomia	.46**	5.47
Suporte Social	.22**	2.83
Identificação Organização	.13	1.51
Auto-eficácia	.15*	2.05
r²ajustado	.54	(54%)

Nota: *p < .05 **p < .001

Da análise do quadro 9, concluímos que se corroboram as hipóteses **H1_a** e **H1_c**. Já quanto ao impacto de Exigências em BET, a relação não se revelou significativa, não se corroborando a **H1_b**.

Relativamente à **H2_a**, constatamos que a identificação com a organização não é significava, e como tal, a respectiva hipótese não é corroborada.

O BET é determinado positiva e significativamente pela auto-eficácia, comprovando a **H2_b**.

Por forma a contrastar a **H4**, vamos verificar se existe interacção entre o tipo de Vínculo Contratual e Exigências, que altere sistematicamente o impacto ou “força da relação” entre a variável independente (Exigências) e a dependente (BET). Para tal, seguindo as recomendações de Baron e Kenny (1986), procedeu-se a uma regressão com as variáveis centradas e com o cálculo da interacção entre Vínculo e Exigências.

O quadro 10 sintetiza os resultados da estimação, revelando que a interacção entre Vínculo e Exigências permitiu um aumento significativo de 6,5% na explicação da variável dependente (significância da melhoria de $F=2,38$ sig=0,01). Estes valores validam a existência de um efeito de moderação, corroborando **H3**.

Quadro 10 – Resultados da análise de regressão linear múltipla: efeito de moderação do Vínculo Contratual

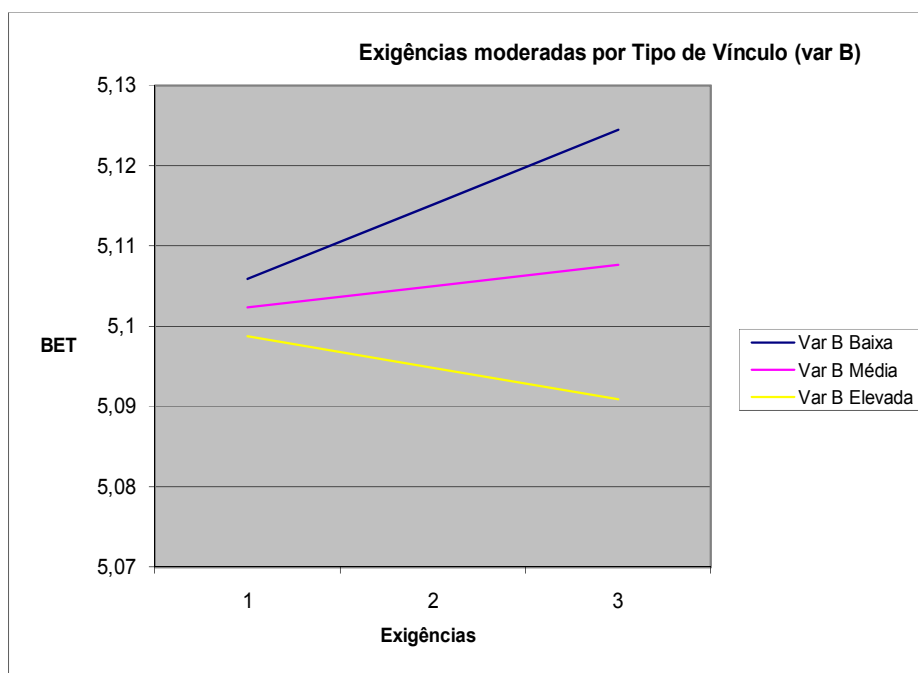
Modelo	Variáveis independentes	β	p	F	Sig
Modelo 1	Exigências	.06	.59		
	Vínculo	-.01	.96	.15	.86
Modelo 2	Exigências	.02	.81		
	Vínculo	-.04	.69	2.38	.01*
	Exigências x Vínculo	-.26*	.01		

Nota: * $p < 0,05$ /Variável dependente: BET

Tal como se pode observar pela diferença de declives no gráfico 1, o efeito de moderação existe e revela que os diferentes tipos de Vínculo produzem impactos distintos. Sempre que o nível de Exigências é baixo (nível 1), os resultados sugerem que não há diferenças significativas de BET. Quando as Exigências são de nível mais elevado, o tipo de Vínculo afecta mais o BET dos indivíduos, e este é mais elevado quanto menos “definitivo” é o Vínculo Contratual. Este facto permite concluir que a relação entre Exigências e BET é moderada pelo tipo de Vínculo Contratual, corroborando **H3**.

A regressão (modelo 2) é significativa, bem como o incremento de R^2 alcançado com a introdução do efeito de interacção entre as variáveis, confirmando a relevância do efeito de moderação. Constatamos igualmente que não há um efeito principal por parte das Exigências em BET, senão por interacção com Vínculo. O efeito de moderação é exercido de forma significativa e negativa, quer isto dizer que o nível de BET mais elevado é obtido quando a combinação resulta no menor produto entre o nível de Exigências e de Vínculo Contratual.

Gráfico 1 - Análise do efeito de moderação do vínculo na relação entre as exigências e o BET



Nota: VarB baixa=Trabalhadores independentes (azul)
VarB médio=Trabalho termo resolutivo (rosa)
VarB elevado= Contrato tempo indeterminado (amarelo)

Neste estudo também analisámos as opiniões dos assistentes sociais sobre as medidas que valorizam na sua organização e que contribuem para o seu BET. A pergunta aberta 10.1 foi analisada caso a caso, codificando as respostas em “conceitos ou eventos afins”. Estamos conscientes da subjectividade que este tipo de classificação de atributos valorativos, contudo encaramos os resultados como uma aproximação aos conceitos a abordar. Para minimizar o referido efeito de subjectividade, contemplou-se um amplo e flexível conjunto de categorias aglutinadoras. O resultado deste processo de aglutinação de conceito está patente nos quadros 11 e 12.

Quadro 11 – Medidas valorizadas (conceitos) na organização que contribuem para o BET dos assistentes sociais

Medidas/Conceitos existentes na organização	n	%
Respeito mútuo	9	0,08
Trabalho de equipa	25	0,22
Gosto pelo trabalho	7	0,06
Identificação com a organização	4	0,03
Planificação e organização do trabalho	5	0,04
Avaliação de desempenho	2	0,02
Bom ambiente de trabalho	9	0,08
Autonomia	9	0,08
Estabilidade de emprego	4	0,03
Suporte social	18	0,16
Flexibilidade de horário de trabalho e Diversidade de funções	4	0,03
Formação contínua	13	0,11
Estruturas de lazer e apoio sócio-familiar	6	0,05

Número total de “conceitos” mencionados=115; Nº inquiridos/respostas=62

Nota: Conceitos não mutuamente exclusivos (Um indivíduo pode mencionar mais do que um conceito)

Pelos dados obtidos verificamos que as medidas (conceitos) mais valorizadas na organização que contribuem para o BET dos assistentes sociais, foram o Trabalho de Equipa (25), o Suporte Social (18) e a Formação Contínua (13).

Além desses conceitos também foram valorizados os conceitos de Respeito Mútuo (9), Bom ambiente de Trabalho (9) e Autonomia (9).

Recolhemos igualmente medidas sugeridas pelos assistentes sociais, para serem implementadas na organização que poderão contribuir para o seu BET (questão 10.2). Do mesmo processo de análise de pergunta aberta 10.2, analisada caso a caso, codificando as respostas em “conceitos ou eventos afins”, tal como se pode observar no quadro seguinte:

Quadro 12 – Medidas (Conceitos) sugeridas pelos assistentes sociais para implementar na organização de forma a contribuir para o seu BET

Medidas/Conceitos a implementar na organização	n	%
Autonomia	7	0,06
Definição clara de papéis e competências	15	0,12
Avaliação qualitativa	7	0,06
Formação contínua	7	0,06
Suporte social	3	0,02
Participação na planificação e organização do trabalho	17	0,13
Valorização e aumentar os recursos humanos	4	0,03
Melhorar o espaço físico/equipamentos	12	0,10
Respeito mútuo	8	0,06
Trabalho de equipa	14	0,11
Redução das tarefas	2	0,02
Estimular o prosseguimento de estudos (Mestrado/Doutoramentos)	3	0,02
Flexibilidade de horários	5	0,04
Valorização e divulgação da organização	2	0,02
Melhorar a progressão na carreira/aumento de salário	6	0,05
Mecanismos facilitadores da comunicação organizacional	3	0,02
Estruturas de lazer e apoio sócio-familiar	11	0,09

Número total de “conceitos” mencionados=126; N° inquiridos/respostas=63

Nota: Conceitos não mutuamente exclusivos (Um indivíduo pode mencionar mais do que um conceito).

As ocorrências dos conceitos de Participação na planificação e organização do trabalho (17), Definição clara de papéis e competências (15), Trabalho de Equipa (14), Melhorar o espaço físico/equipamentos (12) e Estruturas de lazer e apoio sócio-familiar (11) predominaram na questão 10.2.

As opiniões obtidas expressas nos quadros 11 e 12, acrescentam informação qualitativa para o BET, na medida em que sugerem e valorizam o Trabalho de Equipa, o Suporte Social e a Formação Contínua, a Participação na Planificação e Organização do Trabalho, a Definição Clara de Papéis e Competências, a Melhoria do Espaço Físico/Equipamentos e as Estruturas de Lazer e Apoio Sócio-Familiar.

9.2 - Discussão dos Resultados e Conclusões

O presente estudo foi desenvolvido com os objectivos gerais de averiguar o nível de bem-estar em contexto de trabalho (BET) dos assistentes sociais a exercer funções em instituições públicas e privadas do distrito de Viseu. Pretendeu-se ainda explorar se as características do trabalho e as características individuais determinam as percepções de BET. Foram igualmente alvos de investigação as possíveis relações entre BET, Satisfação Organizacional, Gosto pelo Trabalho e BEP.

Por fim, levamos a cabo a análise da possível relação de moderação entre exigências do trabalho e BET, por tipo de Vínculo Contratual.

O modelo exploratório de investigação apresentado incorpora os objectivos propostos, levando à formulação de hipóteses operacionais.

Da análise dos resultados obtidos, concluímos que se corroboram as hipóteses **H1_a** e a **H1_c**, dado que as características de trabalho (Controlo/Autonomia e o Suporte Social), têm um impacto positivo e significativo no BET.

Não se confirma, no entanto, a **H1_b**, já que verificamos que a relação entre as Exigências e o BET não é significativa.

Relativamente à **H1_a**, sobre o impacto do controlo (Karasek, 1979) e autonomia (Hackman e Oldham, 1980), verificou-se que estas variáveis influenciam o BET (neste estudo abordadas em conjunto). Para Karasek (1979) um alto nível de controlo no trabalho protege o indivíduo de efeitos negativos das exigências, pois possibilita a tomada de decisões, a resolução de dificuldades e de desafios. Karasek (1979) enfatizou a importância do controlo e da autonomia no trabalho para respostas funcionais do indivíduo.

A **H1_b** não se confirma, dado que a relação entre as exigências e o BET apesar de negativa, não é significativa. Os resultados indicam que as exigências do trabalho analisadas isoladamente não influenciam o BET (Karasek, 1979; Bakker e Demerouti, 2007). Segundo Karasek (1979), os efeitos das exigências do ambiente de trabalho sobre a saúde e bem-estar do indivíduo podem variar de acordo com o nível de controlo e de autonomia que o sujeito possui.

A **H1_c** é corroborada, tal como referem (Johnson e Hall, 1988; Karasek e Theorell, 1990; Lent, 2004), o suporte social revela impacto positivo e significativo no BET. Este facto também é confirmado por Morgeson e Humphrey (2006), consideram que o suporte social reflecte o grau de oportunidades que cada trabalho oferece ao nível do apoio dos colegas e superiores. Dunst e Trivette (1990) consideram que as dimensões de suporte social são importantes para o bem-estar.

Karasek e Theorell (1990), e Van Der Doef e Maes (1999) também corroboram os resultados obtidos em relação à **H1**, ao assinalarem que as situações mais favoráveis à saúde e BET envolvem o trabalho activo,

sob grande exigência, grande controlo e com elevado suporte social, que proporciona motivação, novas aprendizagens e desenvolvimento de padrões de *coping*.

Perante a **hipótese 2**, em relação às características individuais, constatamos que relativamente à **H2_a**, a identificação com a organização não explica significativamente o BET; e como tal, a respectiva hipótese não é corroborada.

Lent (2004) releva o papel que as pessoas podem desempenhar como agentes do seu próprio bem-estar. Ashforth e Mael (1989) referem que a identificação com a organização está associada com comportamentos organizacionais positivos e o sentimento de identificação cria a percepção do grau de associação do indivíduo com os objectivos e valores da organização o que produz efeitos como o aumento de motivação, satisfação, maior comprometimento e reduz o abandono e o conflito dentro da organização. Contudo neste estudo a **H2_a** não é confirmada.

A **H2_b** foi comprovada, já que o BET é determinado positiva e significativamente pela auto-eficácia.

Corroborando os resultados obtidos, Bandura (1997), Jex e Bliese (1999, citado por Chambel, 2005) e Jimmieson (2000, citado por Chambel, 2005) verificaram que a auto-eficácia tinha um efeito promotor na saúde e no bem-estar no trabalho.

A **hipótese 3** é corroborada, uma vez que os resultados obtidos permitem concluir que o BET se correlaciona positiva e significativamente com as variáveis BEP, satisfação organizacional e gosto pelo trabalho. A proximidade entre os diversos constructos havia sido apontada por autores como Van Horn et al. (2004), Siqueira e Padovan (2004), Danna e Griffin (1999), Jex e Gudanowski (1992), Spector *et al.* (1988), Parker *et al.* (1997) e Warr (1994).

Constatamos que se verifica a **hipótese 4**, pois os resultados indicam que existe efeito moderador do vínculo contratual, que altera o impacto ou “força da relação” entre a variável independente (exigências) e a dependente (BET).

Os resultados sugerem que quando as exigências são de nível mais elevado, o tipo de vínculo afecta mais o BET dos indivíduos, e este é mais elevado quanto menos “definitivo” é o vínculo. Este facto permite concluir que nas situações em que existem baixas exigências obtêm-se impactos (de Exigências em BET) próximos em todos os tipos de vínculo contratual. À medida que as exigências aumentam, esses valores (dos impactos) distanciam-se. Quando as exigências aumentam, e para os trabalhadores independentes, verifica-se que o impacto de Exigências em BET é mais elevado. No caso do vínculo a termo resoluto, e para níveis de exigências elevados, o impacto de Exigências em BET o BET assume valores estáveis.

Estes resultados são diferentes da grande maioria dos autores, já que as referências apontam para que a estabilidade profissional contribui para o BET, contudo neste estudo além de considerarmos a relação entre Vínculo Contratual e BET, foi verificado o impacto causado pelas Exigências nessa relação, obtendo-se assim resultados inovadores sob os já observados, confirmando-se a **H4**.

De facto, Paugam (2000) refere que numa relação de trabalho precário, é importante integrar a dimensão subjectiva, à qual associa a percepção de insegurança subjectiva ou incerteza, o grau de (in)satisfação com as condições de trabalho em geral, incluindo o tipo de contrato e as próprias motivações e recompensas intrínsecas decorrentes da situação de trabalho. Neste âmbito, um trabalhador com contrato de termo indeterminado, insatisfeito com a sua função, que sente que não retira quaisquer recompensas intrínsecas do exercício da actividade, considera-se sob esta dimensão, como um trabalhador precário (Smithson *et al.*, 1998; Billiard *et al.*, 2000).

Confirmado por Karasek (1979), as exigências podem afectar a saúde e bem-estar dos trabalhadores e podem variar de acordo com cada pessoa e com cada profissão, devido a exigências específicas, motivadas por factores diversos, nomeadamente as características do trabalho e o ambiente laboral. Bakker e Demerouti (2007) referem que as exigências no trabalho estão relacionadas com tensão implicando a falta de energia e o desenvolvimento de problemas de saúde.

Aém da verificação das hipóteses, analisamos também através das perguntas abertas do questionário (10.1 e 10.2), as medidas que os assistentes sociais valorizam na sua organização e que contribuem para o seu BET e as medidas que sugerem para implementar na sua organização que contribuirão para o seu BET. Os resultados revelam que se promove o BET quando, nas organizações, se adoptam políticas e práticas que valorizem o Trabalho de Equipa, o Suporte Social e a Formação Contínua, a Participação na Planificação e Organização do Trabalho, a Definição Clara de Papéis e Competências, a Melhoria do Espaço Físico/Equipamentos e as Estruturas de Lazer e Apoio Sócio-Familiar.

Perante a discussão dos resultados do nosso estudo, obtivemos dados relevantes que permitem concluir que o Controlo/Autonomia têm um impacto positivo e significativo no BET; o Suporte Social tem um impacto positivo e significativo no BET; a relação entre as Exigências e o BET não é significativa; a Identificação com a Organização não explica significativamente o BET; o BET é determinado positiva e significativamente pela Auto-Eficácia; o BET correlaciona-se positiva e significativamente com as variáveis BEP, Satisfação Organizacional e Gosto pelo Trabalho e existe efeito moderador do Vínculo Contratual, que altera o impacto ou “força da relação” entre as Exigências e o BET.

Baseados nos resultados, como conclusão deixaremos algumas recomendações às organizações de intervenções práticas que poderão contribuir para o BET como a valorização das competências pessoais e oportunidade para as desenvolver, a definição de objectivos e de funções, a gestão participativa, a comunicação e decisões interpessoais e estratégias e recursos de suporte social.

Abordando os desafios específicos, colocados pelos actuais resultados, a cultura organizacional que suporta cada organização deve promover a adaptação de programas e políticas para atender às necessidades dos trabalhadores, implementando um ambiente de BET, capaz de gerar dinâmicas de sucesso no ambiente de trabalho.

As conclusões do nosso estudo, apesar de relevantes, são apenas possíveis explicações alternativas, que em estudos futuros, complementando a metodologia de estudo agora utilizada, para o seu suporte empírico, seria interessante serem testadas noutros contextos e funções, de modo a poder-se obter resultados mais conclusivos do que os deste estudo, levado a efeito nas condições descritas.

9.2.1 - Contributos

Como primeiro contributo este trabalho permitiu o conhecimento científico e prático da função e da realidade dos assistentes sociais a exercer funções no distrito de Viseu, nas suas diversas valências de actividade, na área do comportamento organizacional, mais especificamente ao nível do BET.

O segundo contributo deste estudo constitui o seu objectivo principal identificando as potencialidades e os constrangimentos das características individuais e das características do trabalho relativamente ao BET.

Como terceiro contributo consideramos ser o facto de ter sido possível relacionar diversas variáveis no mesmo estudo, Exigências, Controlo/Autonomia, Suporte Social, Identificação com a Organização, Auto-Eficácia, enquanto variáveis independentes do BET, bem como Satisfação Organizacional, o Gosto pelo Trabalho, o BEP, enquanto dependentes (secundárias) relacionadas com o BET e ainda Vínculo Contratual enquanto moderador entre as Exigências e o BET, contribuindo assim para um melhor compreensão do BET, como não havia exemplo, pois apenas são conhecidos estudos que analisam cada uma das variáveis relativamente ao stress ou ao bem-estar e poucos em relação ao BET.

Acrescenta-se um quarto contributo, pelo facto de se integrar apenas num único modelo de investigação, um estudo integrador e representativo do BET dos assistentes sociais no distrito de Viseu. De forma original este estudo aborda simultaneamente as diversas dimensões que se relacionam com o BET, facto que se revelou bastante proveitoso na compreensão desse constructo. Este modelo pode ser usado para melhorar o BET e pode ser aplicado a diversas situações profissionais, adoptando a convicção de que cada profissão pode ter os seus próprios factores específicos de funcionamento.

Como quinto contributo consideramos ser o nosso questionário, como um instrumento de utilidade em pesquisa científica de avaliação organizacional. A sua aplicação conjuntamente com outros instrumentos pode oferecer informações acerca do BET em cada sector organizacional.

O sexto contributo, é a originalidade do estudo desta temática com assistentes sociais, conferindo argumentos para o seu *empowerment*, para a reflexão profissional e para a sua agenda de reivindicações.

Como sétimo contributo reconhecemos ser a possibilidade de fornecer às organizações onde exercem funções os assistentes sociais, informação que não se encontrava organizada sobre o BET, já que não são conhecidos estudos em Portugal sobre esta temática, sendo que a nível internacional a literatura também é

escassa, vindo realçar as vantagens do BET para os trabalhadores e para a própria organização, que poderá ser útil para as políticas de gestão das organizações para a promoção do BET.

9.2.2 - Limitações

O planeamento de um estudo sobre BET relaciona várias dimensões da vida dos trabalhadores. Ao longo deste estudo identificamos algumas limitações, sendo uma das principais, o facto de todas as variáveis terem sido recolhidas num único instrumento e todas auto-reportadas, pelo que as relações entre as variáveis podem dever-se a “variância comum”.

A segunda limitação está relacionada com o facto de ter sido utilizada uma metodologia quantitativa de auto-preenchimento (self-report), para avaliar o BET dos assistentes sociais, limitando à opção por uma de entre as respostas apresentadas. Prevendo essa limitação incluímos no questionário duas perguntas abertas, para tornar possível através das respostas, o conhecimento dos diversos contextos e o âmbito das opiniões sobre o BET dos assistentes sociais. Esta limitação ligada à prevalência da metodologia quantitativa e a falta de uma abordagem compreensiva, por exemplo com entrevistas a uma amostra de profissionais, permitindo um olhar mais profundo sobre a temática e o exercício de flexibilidade dos profissionais acerca da sua profissão e da organização onde trabalham, prende-se com uma terceira limitação.

Esta nova limitação decorre da necessidade de racionalização do estudo, pois a falta de tempo impedia-nos de fazer um estudo tão amplo. A limitação de falta de tempo foi ainda mais agravada em virtude do presente estudo ter decorrido em simultâneo com o exercício regular da nossa actividade profissional.

Como quarta limitação indicamos o facto de se ter limitado os factores (variáveis) preditores do BET, de acordo com a literatura, que em alguns casos traduzimos e adaptamos, já que poderíamos ter considerado muito mais variáveis explicativas.

Por um lado, deveríamos ter reduzido o estudo a apenas uma ou duas variáveis, utilizando na íntegra a versão validada da escala de cada autor, diferenciado os seus componentes, como por exemplo a escala do Suporte Social (Morgeson e Humphrey, 2006) e a da Auto-Eficácia (Rigoti et al., 2008), e relacioná-las com o BET (Paschoal e Tamayo, 2008). Por outro lado, o que podendo metodologicamente estar mais correcto, aumentando a especificidade do BET relativamente apenas a essas variáveis/escalas, também poderia diminuir o poder explicativo do BET, já que este constructo não depende de uma única dimensão. Neste sentido, a escala de BET resultou muito geral, podendo ter sido mais interessante ter diferenciado os seus componentes.

As limitações apresentadas por este estudo levantam questões pertinentes, as quais ultrapassam os seus objectivos, necessitando de investigações mais aprofundadas, que serão apresentadas como pistas para futuros estudos.

9.2.3 - Sugestões para Futuros Estudos

Através do presente estudo obtivemos resultados que consideramos muito importantes para serem conhecidos pelas organizações e desenvolvidos em estudos futuros. Qualquer intervenção no sentido de fomentar o BET não deve preterir as indicações facultadas por este estudo.

Como ficou demonstrado o Controlo/Autonomia, o Suporte Social e a Auto-Eficácia têm um impacto positivo e significativo no BET. Verificamos também que o BET se correlaciona positiva e significativamente com as variáveis BEP, Satisfação Organizacional e Gosto pelo Trabalho. Neste sentido sugerimos que estudos futuros destinem as suas pesquisas sobre as medidas necessárias para implementar estas variáveis nos contextos de trabalho, já que elas contribuem e se relacionam com o BET.

Dado que neste estudo as variáveis BEP, satisfação organizacional e gosto pelo trabalho foram estudadas apenas como dependentes (contexto de regressão), consideramos que em estudos futuros muito se ganharia em analisarmos os factores determinantes das mesmas, já que neste estudo apenas averiguamos a correlação destas com o BET.

Quanto aos resultados em que a Identificação com a Organização não explica significativamente o BET, sugerimos estudos complementares para melhor averiguação desta relação, já que ao contrário do que apurámos, Pratt (1998); Dutton *et al.* (1994); Mael e Ashforth (1992), sugerem que uma forte Identificação com a Organização traz benefícios para ambos, indivíduo e organização.

Os estudos apresentados embora sejam relevantes, sinalizam a necessidade de novas pesquisas a fim de melhor compreender o BET, associando esse constructo a outros investigados no comportamento organizacional.

Em estudos futuros seria importante colmatar as limitações anteriormente referidas, e neste sentido indicamos a necessidade de se estabelecer ou inferir relações causais entre as variáveis estudadas. Propomos também a adopção de uma metodologia que concilie métodos quantitativos e qualitativos nas investigações, dado que diferindo entre si, não são opostos (Pope e Mays, 1995). Esses métodos complementam-se, já que a combinação de técnicas quantitativas e qualitativas torna uma pesquisa mais forte e reduz os problemas do uso exclusivo de uma dessas técnicas, enriquecendo o pesquisador sobre o contexto em que ocorre o fenómeno (Duffy, 1987). Neste sentido, em estudos futuros, a investigação poderá ser redimensionada com vantagens sobre o planeamento integral e prévio de todos os passos da pesquisa.

Para melhor garantia dos resultados deste estudo, seria interessante realizar um estudo longitudinal para se conhecer a amplitude dos resultados obtidos.

Pelo facto de termos constatado na literatura poucos modelos que investiguem especificamente o BET e mesmo o Bem-Estar, consideramos ser útil fazer uma reflexão sobre o facto de alguns modelos do stress serem referidos no nosso estudo por serem explicativos dos factores que provocam ou atenuam o stress, sendo considerados na medida em que se atenuam o stress promovem o bem-estar e se promovem o stress diminuem o bem-estar. Contudo, pelo facto do stress ser prevenido, não significa que seja promovido o bem-estar, carecendo assim de investigação futura sobre esta matéria.

Consideramos que o trabalho desenvolvido foi muito enriquecedor e constitui o início de um processo de busca de conhecimento sobre o BET. Este tema é muito abrangente e muito importante para a maioria da população activa da qual o trabalho faz parte integrante da sua vida. Na maioria dos casos somos levados a considerar que estar bem no trabalho é estar bem na vida, pois a maior parte do nosso tempo é passado no ambiente de trabalho e mesmo a vida pessoal e social dependem dessa dinâmica.

Recomendamos que perante os constrangimentos da vida actual, devemos enveredar pelo âmbito da Psicologia Positiva (Seligman e Csikszentmihalyi, 2000), que possa contribuir para melhorar a qualidade de vida das pessoas e prevenir patologias, nas organizações, comunidades e sociedades.

No que concerne às implicações práticas deste estudo, os resultados sugerem que as políticas de gestão devem fomentar as variáveis preditoras do BET, capazes de gerarem dinâmicas de sucesso, tanto para os trabalhadores como para as próprias organizações, identificando e implementando políticas e estratégias eficazes na promoção do BET, porque ***“A verdadeira sabedoria consiste em saber como aumentar o bem-estar do mundo” (Benjamin Franklin).***

Referências Bibliográficas

- Acker, G. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health and Social Work*, 24, pp.112–119.
- Alcobia, P. (2001). *Atitudes e satisfação no trabalho*. In Ferreira, J.M.C., Neves, J., e Caetano, A. (coord.) (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Albuquerque, A. S. e Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjectivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20 (2), pp. 153-164. URL: www.scielo.br (acedido a 02/02/09).
- Albuquerque, I. e Lima, M.P. de (2007). *Personalidade e Bem-Estar Subjectivo: Uma Abordagem com os Projectos Pessoais*. Psicologia.com.pt. O Portal dos Psicólogos. URL: www.psicologia.com.pt (acedido a 04/05/09)
- Allardt, E. (1996). Tener, amar, ser: una alternativa al modelo sueco de investigación sobre el bienestar. In M. Nussbaum e A. Sem (orgs), *La calidad de vida*. México: FCE.
- Argyle, M. (1999). Causes and correlations of happiness. In D. Kahneman, E. Diener, e N Schwarz (Orgs). *Well-being: the foundations of hedonic psychology*, pp. 353-373. New York: Russel Sage Foundations.
- Ashforth, B. E. e F. Mael (1989), Social Identity Theory and the Organizations, *Academy of Management Review* 14, 20-39.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (1991). Self-efficacy mechanism in physiological activation and health-promoting behavior. In J. Madden, IV (Ed.), *Neurobiology of learning, emotion and affect* (pp. 229-270). New York: Raven, 1991.
- Bandura, A. (1992). Self-efficacy mechanism in psychobiologic functioning. Em R. Schwarzer (Org.), *Self-efficacy: Thought control of action* (pp.355-394). Washington, DC: Hemisphere.
- Bandura, A. (1995). Exercise of personal and collective efficacy in changing societies. Em A. Bandura (Org.), *Self-efficacy in changing societies* (pp.1-45), Melbourne: Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. (2003). A multi-group analysis of the job demands–resources model in four home care organisations. *International Journal of Stress Management*, 10, 16–38.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Sixma, H., & Bosveld, W. (2001). Burnout contagion among general practitioners. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 20, 82-98.

- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands – Resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Bakker, A.B., & Geurts, S. (2004). Toward a dual-process model of work-home interference. *Work & Occupations*, 31, 345-366.
- Bakker, A. B. e Demerouti, E. (2007). The Job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22, 3, pp. 309-328.
- Bakker, A. B. e Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 147-154.
- Baron, R. M., e Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, pp. 1173-1182.
- Beck, U. (2000), *The Brave New World*, Cambridge, Polity Press.
- Blanco, A e Díaz, D. (2005). *El bienestar social: su Concepto y medición*. Psicothema, 17, 4, 582 – 589.
- Bilhim, J. A. F. (2006). *Teoria Organizacional - Estruturas e Pessoas*. (5ª Edição) Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Billiard, Isabelle; Debordeaux, Danièle; Lurol, Martine (2000) (coords), *Vivre la Precarité – Trajectoires et projets de vie*, Éditions de l'Aube.
- Brunstein, J. C. (1993). Personal goals and subjective well-being: a longitudinal study. *Journal of Personality and Social Psychology*, [S.l.]: *American Psychological Association*, vol. 65, n. 5, p. 1061-1070.
- Burnay, N. (2002). (coord.) *Nouvelles Précarités*. Belgica: Foundation Universitaire de Belgique.
- Charlesworth M. (1996). *La bioética en una sociedad liberal*. Cambridge: V, 131.
- Castel, R. (1998). Centralité du travail et cohésion sociale, in *Le monde du travail*, Paris, La Découverte, p. 50-60.
- Castoriadis, C.(1999). *Domaines de L'Homme*. Les Carrefours du Labyrinthe 2. Paris - Éditions du Seuil.
- Chambel, M.J. (2005). *Stress e Bem-Estar nas Organizações*. In A.M. Pinto e A. L. Silva (Coords.) *Stress e Bem-Estar – Modelos e Domínios de Aplicação*. Lisboa: Climepsi.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamento Organizacional – A Dinâmica do Sucesso das Organizações*. São Paulo: Thomson.
- Classificação Nacional de Profissões do Instituto de Emprego e Formação Profissional. www.iefp.pt/formacao/CNP/Paginas/CNP.aspx (acedido a 27.03.09)
- Clegg, C. e Wall, T. D. (1981). A note on some new scales for measuring aspects of psychological well-being at work. *Journal of Occupational Psychology*, 54, 221-225.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38 (5), 300-314.

Código de Ética da Associação Nacional de Assistentes Sociais. <http://www.naswdc.org/Code/ethics.htm> (acedido 27. 03.09)

Cohen e Will (1985). Moderation/mediation Help Centre. www.victoria.ac.nz/psyc/staff/paul-jose-files/helpcentre/help5_moderation_exa (acedido a 27.07.09)

Correia, T. (2008). *(Des)Gostos e contratos: Os impactes da contratação nas percepções individuais – explorações estatísticas*. VI Congresso Português de Sociologia. Mundos Sociais: Saberes e Práticas. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.

Cramer, D., Henderson, S., e Scott, R. (1997). Mental health and desired social support: a four-wave panel study. *Journal of Social and Personal Relationships*, 14 (6), 761-775.

Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R.C. e Cabral-Cardoso, C. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH.

Danna, K., e Griffin, R. W. (1999). *Health and Well-Being in the Workplace: a Review and Synthesis of the Literature*. *Journal of Management*. 25 (3): 357-384.

De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M., Houtman, I. & Bongers, P. (2004). The relationship between work characteristics and mental health: Examining normal, reversed and reciprocal relationship in a 4-wave study. *Work & Stress*, 18, 149-166.

Deci, E. L. e Ryan, R. M. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, Vol. 55, No. 1, 68-78.

Dejours, C. (1998). *Centralité ou déclin du travail?*, in *Le monde du travail*, Paris, La Découverte, p. 40-50.

Demerouti E; Bakker A B; Nachreiner F; Schaufeli W B (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*; 86(3):499-512.

Diener, E. (1984). Subjective well being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.

Diener, E. e Diener, C. (1996). Most people are happy. *Psychological Science*, 7, 181-185.

Diener, E., e Diener, M. (1995). Cross cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68 (4), 653-663.

Diener, E. (1994). *El bienestar subjetivo*. Intervención Psicossocial, 3, 67 – 113.

Diener, E. e Lucas, R. F. (2000). Subjective emotional well being. Em M. Lewis e J. M. Haviland (Orgs.), *Handbook of Emotions* (pp. 325-337). New York: Guilford.

Diener, E., Scollon, C. N. e Lucas, R. E. (2003). The involving concept of subjective well being: The multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology*, 15, 187-219.

Diener, E. e Scollon, C. (2003). *Subjective well-being is desirable, but not the summum bonum*. *Interdisciplinary workshop on well-being*, 1-20. University of Minnesota.

- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. e Smith, H. L. (1999). Subjective well being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Diener, E., Suh, E. e Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24(1), 25-41.
- Doron, R e Parot, F. (2001). *Dicionário de Psicologia*. Lisboa: Climepsi.
- Duffy, M.E. (1987). Methodological Triangulation: vehicle for merging quatitative and qualitatitive research methods, *Journal of Nursing Scholarship*, 19 (3), 130-133.
- Dunbar, M., Ford, G., e Hunt, K. (1998). Why is the receipt social support associated with increased psychosocial distress? An examination of three hypotheses. *Psychology and Health*, 13, 527-544.
- Dunst, C., e Trivette, C. (1990). Assessment of social support in early intervention programs. In S. Meisels, e J. Shonkoff (Eds.), *Handbook of early childhood intervention* (pp. 326-349). New York: Cambridge University Press.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M. e Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39, 239-263.
- Dwyer, D. J. e Ganster, D. C. (1991). The effects of Job demands and controlo n employee and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*. 12, 595-608;
- Elsbach, K. D. (1998). *The Process of Social Identification: With What do we Identify?* In: Whetten, D. S.; Godfrey, P. C. Identity in organizations: building theory through conversations. London: Sage. p.232-237. 5p.
- Ferreira, J. A. e Ferreira, A.G. (2001). Desenvolvimento psicológico e social do jovem adulto e implicações pedagógicas no âmbito do ensino superior. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 35(3), 119-159.
- Ferreira, J.M.C., Neves, J., e Caetano, A. (coord.) (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Freyssinet, J. (1991). *Le chômage*. Paris, La Découverte.
- Galinha, I.C. (2008). *Bem-Estar Subjectivo – Factores Cognitivos, Afectivos e Contextuais*. Colecção Psicologias: série Psicologia e Saúde. Lisboa: Quarteto.
- Galinha, I. e Ribeiro, J. L. P. (2005). História e Evolução do Conceito de Bem-Estar Subjectivo. *Psicologia, Saúde e Doenças*, ano/vol. VI, número 002. Sociedade Portuguesa de Psicologia da Saúde. Lisboa. pp. 203-214
- Giddens, A. (1997). *Modernidade e Identidade Pessoal*. 2.ed. Oeiras: Celta Editora.
- Glatzer, W. (1987). *Subjective Well-Being: components of well-being*. Social Indicators Research, n. 19, p. 25-38.
- Hackman,J.R.; Oldham,G.R.(1975). Development of the Job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2)159-70.

- Hackman, J. R., e Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. Organizational Behavior and Human Performance, 16, 250-279.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. (2006), "Burnout and work engagement among teachers", *Journal of School Psychology*, Vol. 43 pp.495-513.
- Haines, V.A., Hurlbert, J.S. and Zimmer, C. (1991), "Occupational stress, social support, and the buffer hypothesis", *Work and Occupations*, Vol. 18, pp. 212-35.
- Hall, D. T., Schneider, B., e Nygren, H. T. (1970), Personal factors in organizational identification, *Administrative Science Quarterly* 15, 176–190
- Harlow, R. E., & Cantor, N. (1996). Still participating after all these years: A study of life task participation in later life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71 (6), 1235-1249.
- Harter, J.K.; Schmidt, F.L.; Keyes, C.L. (2002). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: a review of the gallup studies. In: C.L. Keyes e J. Haidt (Eds.), *Flourishing: The positive person and the good life*, Washington D.C.: *American Psychological Association*, p.205-224.
- Hill, M. M. e Hill, A. (2008). *Investigação por questionário*. 2ª ed. Lisboa. Edições Sílabo.
- Jackson, P. R., Wall, T. D., Martin, R. E Davids, K. (1993). News measures of job control, cognitive demand and production responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 78 (5), 753-762.
- Jahoba, M. (1981). Work, Employment, and Unemployment: Values, Theories, and Approaches in Social Research. *American Psychologist*. Vol.36. no.2, 184-191
- Jahoba, M. (1987). *Empleo y desempleo: Un análisis Sociopsicológico*. Madrid: Ediciones Morata.
- Jeurissen, T. e Nyklicek, I (2001). Testing the Vitamin Model of job stress in Dutch health care workers. *Work & Stress*, 15 (3), pp.254–264.
- Jex, S. M. e Gudanowski, D. M. (1992). Efficacy beliefs and work stress: na exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13, pp. 509-517.
- Johnson, J. V.; Hall, E.M. (1988). Job strain, workplace social support and cardiovascular disease: a cross-seccional of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, Washington, v.86, n.3, p.324-331.
- Johnson, G., e Johnson, W. (1997). Perceived overqualification, emotional support and health. *Journal of Applied Social Psychology*, 27, 1906-1918.
- Jonge, J., Doormann, C., Janssen, P. P. M., Dollard, M., Landeweerd, J. A. & Nijhuis, J. N. (2001). Testing reciprocal relationships between characteristics and psychological well-being: a cross-lagged structural equation model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 29-46.
- Judge, A. T. e Locke, E. A. (1993). Effect of dysfunctional thought processes on subjective well-being and Job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 78, 475-490.

- Judge, A. T., Bono, J. E. e Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: the mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85 (2), 237-249.
- Kahn, R. L., e Byosiére, P. (1991). Stress in organizations. In M. D. Dunnette e L. M. Hough (Orgs.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, 2ª ed., vol.1, Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press, pp. 571-650.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R.; Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Karasek R. (1998). *Demand/Control Model: A Social, Emotional, and Physiological Approach to Stress Risk and Active Behavior Development*. ILO Encyclopaedia of Occupational Health and Safety. 4th edition, Geneva: ILO.
- Keyes, C. L. M., e Haidt, J. (2003). *Flourishing: Positive psychology and the life well lived*. Washington DC: American Psychological Association.
- Keyes, C., Shmotkin, D. e Ryff, C. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022.
- Kreiner, G. E.; Ashforth, B. E. (2004). Evidence toward an expanded model of organization identification. *Journal of Organizational Behavior*. Feb., v.25 issue 1, p1-27, 27p: DOI:10.1002/job.234.
- Kurland, R. e Salmon, R. (1992). When problems seem overwhelming: Emphases in teaching, supervision, and consultation. *Social Work*, 37, 240-244.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Lent, R. W. (2004) Toward a Unifying Theoretical and Practical Perspective on Well-Being and Psychosocial Adjustment. *Journal of Counseling Psychology* Copyright. American Psychological Association. Vol. 51, No. 4, 482 – 509.
- Lhuillier, D. (2005). *Trabalho*. In Dicionário de Psicossociologia. Lisboa: Climepsi Editores.
- Lloyd, C., King, R. e Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11, 3, 255-265.
- Locke, E. A. (1969). *What Is Job Satisfaction?*. Organizational behavior and human performance. 4:4, p.309-336. Nov. [S.l.].
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Em M. P. Dunnette (Org.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1294-1349). Chicago: Rand-McNally.
- Locke, E. A. (1984). Job satisfaction. Em M. Gruneberg & T. Wall (Orgs.), *Social psychology and organizational behaviour* (pp. 93-117). Nova Iorque: John Wiley and Sons.

McDaid D, Curran C, Knapp M. (2005). Promoting mental well-being in the workplace: a European policy perspective. *International Review of Psychiatry*. 17(5):365-373

Mael, F. A. e Asforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behaviour*, 13, 103-123.

Mael, F. A. e Ashforth, B. E.; Tetrick, L. E. (1992). *Identifying organizational identification*. Educational and Psychological Measurement. n.52. p. 813-824. 11p.

Mckennell, A. C. (1978). *Cognition and affect in perception of well-being*. Social Indicators Research, n. 5, p. 389-426.

Medeiros, P. C., Loureiro, S.R., Linhares, M. B. M., e Marturano, E. M. (2000). A auto-eficácia e os aspectos comportamentais de crianças com dificuldade de aprendizagem. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 13, 327-336.

Meijman, T.F. e Mulder G. (1998), *Psychological aspects of workload*. Psychology Press, Hove, pp.5 - 33.

Morgeson, F. P., e Humphrey, S.E. (2006). The Work Design Questinnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), pp. 1321-1339.

Muchinsky, P. M. (2004). *Psicologia Organizacional*. São Paulo: Thomson.

Neves, J. (2001). Aptidões Individuais e Teorias Motivacionais. in Ferreira, J.M.C.; Neves, J. e Caetano, A.. *Manual de Psicossociologia das Organizações*, Lisboa, McGrawHill, 255-279.

Neves, J. G., Garrido, M. e Simões, E. (2008). *Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais*. Editora Sílabo: Lisboa.

Novo, R. F. (2003). *Para além da Eudaimonia: O Bem - Estar Psicológico em Mulheres na Idade Adulta Avançada*. Fundação Calouste Gulbenkian/Fundação para a Ciência e a Tecnologia/ Ministério da Ciência e do Ensino Superior. Coimbra: Dinalivro.

Novo, R.F., Duarte-Silva, E. e Peralta, E. (1997). O bem-estar psicológico em adultos: Estudo das características psicométricas da versão portuguesa das escalas de C. Ryff. In M. Gonçalves, I. Ribeiro, S. Araújo, C. Machado, L.S. Almeida e M. Simões (Eds.), *Avaliação psicológica: Formas e contextos* (vol. V, pp. 313-324). Braga: APPORT/SO.

Ogden, J. (1999). *Psicologia da Saúde*. Lisboa: Climepsi.

Organização Mundial de Saúde (1948). <http://www.who.int/about/es/> (Acedido a 11/01/09).

Pais, J. M. (2001). *Ganchos, Tachos e Biscates – Jovens, Trabalho e Futuro*. Porto: Ambar.

Parker, S. K., Chmiel, N. & Wall, T. D. (1997). The work characteristics and employee well-being within a context of strategic downsizing. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2 (4), 289-303.

Paschoal, T. e Tamayo, A. (2008). Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. *Aval. psicol.* vol.7, no.1 PORTO alegre p.11-22. [http:// www.pepsic.bvpspsi.org.br/scielo.php](http://www.pepsic.bvpspsi.org.br/scielo.php) (Acedido a 10/01/09).

- Paugam, S. (2000). *Le Salarié de la Précarité – Les Nouvelles Formes de L'Intégration Professionnelle*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Pope, C. e Mays, N. (1995). Reaching the parts others methods cannot reach: an introduction to qualitative methods in health and health service research. *British Medical Journal*, nº 311, 42-45.
- Pratt, M. G. (1998). *To be or not to be: central questions in organizational identification*. In: Whetten, D. A.; Godfrey, P. C. Identity in organizations: building theory through conversations. London: Sage, p.171-207. 36p.
- Ramos, M.(2001). *Desafiar o desafio: prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Rebelo, G. (2003). *Emprego e Contratação Laboral em Portugal – Uma Análise Sócio-Económica e Jurídica*. Lisboa: Editora RH.
- Ribeiro, J. L. P. (1995). Adaptação de uma escala de avaliação da auto-eficácia geral. In L. Almeida, e I. Ribeiro (Eds.), *Avaliação Psicológica: formas e contextos* (pp. 163-176). Braga: APPORT.
- Riketta, M. (2005), Organizational identification: A meta-analysis, *Journal of Vocational Behavior* 66, 358-384
- Rigotti, T.; Schyns, B. e Mohr, G. (2008).A Short Version Of the Occupational Self-Efficacy Scale: Structural and Construct Validity Across five Countries. *Journal of Career Assessment*. Vol.16, nº 2. Sage Publications.
- Ryan, R. M., e Deci, E. L. (2004). Autonomy is no illusion: Self-determination theory and the empirical study of authenticity, awareness, and will. In J. Greenberg, S. L. Koole e T. Pyszczynski (Eds.), *Handbook of Experimental Existential Psychology*. New York: Guilford Press.
- Ryan, R. M. e Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Ryff, C. D. e Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.
- Ryff, C.D. e Singer, B. (1998). The role of the purpose in life and personal growth in positive human health. In P.S. Fry e P.T.P. Wong (Eds.), *The human quest for meaning: A handbook of psychology research and clinical applications* (pp. 213-215). Mahwah, NJ.
- Ryff, C.D. e Singer, B. (2008). Know thyself and become what you are: a eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of happiness Studies*, 9, 13-39.
- Rousseau, D. M. (1998), Why workers still identify with organizations. *Journal of Organizational Behavior*. 19, 217-233
- Rushton, A. (1987). Stress amongst social workers. In R. Payne e J. Firth-Cozens (Eds.), *Stress in Health*

Professionals (pp. 167–188). Chichester: John Wiley e Sons.

Salanova, M., Agut, S., Peiro, J.M. (2005), "Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate", *Journal of Applied Psychology*, 1217-27, Vol. 96.

Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., e Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: the social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44 (1), 127-139.

Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. (2004), "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25 pp.293-515.

Schaufeli, W. B., e Salanova, M. (2007). Work Engagement: an emerging psychological concept and its implications for organizations. In: S.W. Gilliland, D.D. Steiner e D. P. Skarlicki (Eds.), *Managing Social and Ethical Issues in Organizations*. Volume 5: Research in Social Issues in Management.

Schunk, D. H. (1995). *Self-efficacy and education and introduction*. In J. E. Maddux (Ed.). *Self-efficacy, adaptation and adjustment: Theory, research and application* (pp. 3-33). New York: Plenum Press.

Seligman, M. E. P. e Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.

Sennett, R. (2000), *La Corrosión del Carácter*, Barcelona, Anagrama, www.aps.pt (acedido a 20.07.09)

Sims, H. P. e Jr., Szilagyi, A. D., e Keller, R. T. (1976). The measurement of job characteristics. *Academy of Management Journal*, 19, pp. 195-212.

Siqueira, M. M. e Padovam, V. A. (2004). *Influências de percepção de suporte no trabalho e de satisfação com o suporte social sobre bem-estar subjectivo de trabalhadores*. 5º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde – Actas (pp. 659-664). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Siqueira, M. M. e Padovam, V. A. (2008). *Bases teóricas de bem-estar subjectivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho*. Psicologia: Teoria e Pesquisa. vol. 24 (2). Brasília. <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v24n2/09.pdf> (acedido em 02.05.09)

Simões, A.; Ferreira, J. A.G.; Lima, M. P.; Pinheiro, M. R. M.; Vieira, C. M. C.; Matos, A. P. M.; e Oliveira, A. L. (2000). *O bem-estar subjectivo: Estado actual dos conhecimentos*. Psicologia, Educação e Cultura, IV (2), 243-279.

Smithson, J.; Lewis, S.; Guerreiro, M. das D. (1998). *Percepções dos jovens sobre a insegurança no emprego e suas implicações no trabalho e na vida familiar*. Sociologia - Problemas e Práticas, nº 27, pp: 97-113. <http://pascal.iseg.utl.pt> (citado em 07.09.09).

Spector, P. E. et. al. (1988). Relation of Job stressor to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, pp. 11-19.

Taylor, P.; Muluey, G.; Hyman, J.; Bain, P. (2002). Work organization, control and the experience of work in call centres. *Work, employment and society*, volume 16 (1): Londres, p. 133-150.

Tamayo, A., Lima, D. e Silva, A. V. (2004). *Clima organizacional e stress no trabalho*. In A. Tamayo (org.). *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 77-101). Porto Alegre. Artmed. www.anpad.org.br (acedido a 20.05.09).

- Tavares, S. (2001). *Vinculações dos Indivíduos às Organizações*. In Ferreira, J.M.C., Neves, J., e Caetano, A. (coord.) (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Vala, J., Monteiro, M. B., Lima, L. e Caetano, A. (1994), *Psicologia Social das Organizações: Estudos em Empresas Portuguesas*, Oeiras, Celta Editora.
- Van der Doef, M.; Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-Support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research., *Work & Stress*, 13, 87-114.
- Van Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B. e Scheurs, P. J. G. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365-375.
- Van Veldhoven, M., Taris, T. W. & De Jonge, J. (2005). The relationship between work characteristics and employee health and well-being: how much complexity do we really need? *International Journal of Stress Management*, 12, 3-28.
- Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Clarendon Press.
- Warr, P. B. (1994). A conceptual framework for the study of work and mental health. *Work and Stress*, (2) 8, 84-97.
- Warr, P.B. (1990). Decision latitude, job demands and employee well-being. *Work & Stress*. 4, 285-294.
- Warr, P. B (2003). Well-being and the workplace. Em D. Kahneman; E. Diener e N. Schwarz (Orgs.), *Well-being: the foundations of hedonic psychology* (pp. 392-412). New York: Russel Sage Foundation.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wong, C.S., Hui, C. and Law, K.S. (1998). A longitudinal study of the job perception-job satisfaction relationship: a test of the three alternative specifications. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 71, pp. 127-46.
- Wright, T. A. e Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 84-94.
- Wright, T. A. e Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well-being in Job performance: A fresh look at na age-old question. *Organizational Dynamics*, 33(4), 338-351.
- Zimet, G.D.; Dahlem, N. W.; Zimet, S. G.; Farley, G. K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality*, 52(1), 30-41.

Anexos

Anexo 1: Ofício dirigido ao Director e/ou Presidente

Paula Cristina Amaral Pinto
Rua Cândido dos Reis, nº22
3510-056 Viseu

Ex. Sr. Director e/ou Presidente

No âmbito da realização da dissertação para conclusão do Mestrado em Comportamento Organizacional do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), sob orientação da Professora Doutora Sílvia Silva, pretendo desenvolver um projecto de investigação sobre a temática “*Factores Explicativos do Bem-Estar no Trabalho – Um Estudo com Assistentes Sociais*”.

Neste sentido, solicito a V.^a Ex.^a autorização para proceder à recolha das opiniões sobre este assunto, através de questionários aos Assistentes Sociais, nos quais a participação será anónima e voluntária.

Se desejar obter mais informações sobre o projecto é favor utilizar os seguintes contactos:

paula_pinto_1@hotmail.com / 936239130 / 966996457.

Agradeço desde já a sua colaboração.

Pede deferimento:

A Mestranda em Comportamento Organizacional do ISCTE:

(Paula Cristina Amaral Pinto)

Viseu, 11 de Maio de 2009

Anexo 2: E-mail dirigido aos próprios assistentes sociais

Car@sColegas

No âmbito da realização da dissertação para conclusão do Mestrado em Comportamento Organizacional do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), sob orientação da Professora Doutora Sílvia Silva, pretendo desenvolver um projecto de investigação sobre a temática “*Factores Explicativos do Bem-Estar no Trabalho – Um Estudo com Assistentes Sociais*”.

Neste sentido, gostava de pedir a colaboração de todos os assistentes sociais a exercer funções no distrito de Viseu, através do preenchimento do questionário, que junto anexo, no qual a participação será anónima e voluntária. Pedia-vos ainda, o favor de reencaminhar este e-mail para outros colegas de serviço social que conheçam.

O questionário tem que ser imprimido para ser respondido, depois de o fazer por favor contacte-me, através de: paula_pinto_1@hotmail.com / 936239130 / 966996457, ou envie para Rua Cândido dos Reis, nº 22, 3510-056 Viseu ou fax 232 421150. No caso dos colegas do ISS, I.P, por favor entreguem o questionário à **Dra. Maria do Carmo Sá**.

Agradeço desde já a sua colaboração e receptividade.

Com os melhores cumprimentos,

Paula Pinto

Anexo 3: Questionário

Mestrado em Comportamento Organizacional
Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE) – Lisboa
Bem-Estar no Trabalho

Questionário

O presente questionário destina-se a um trabalho de investigação que tem por tema: “*Os Factores Explicativos do Bem-Estar no Trabalho – Um Estudo com Assistentes Sociais*”, realizado no âmbito do Mestrado em Comportamento Organizacional do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), de Lisboa.

Através deste questionário pretende-se recolher opiniões sobre o assunto referido, dos Assistentes Sociais em exercício de funções nas instituições públicas ou privadas de Viseu.

Asseguramos o anonimato e absoluta confidencialidade dos dados obtidos, os quais servirão apenas para o fim indicado.

A sua opinião é muito importante, pelo que lhe solicitamos que responda a todas as questões com sinceridade.

Caso pretenda receber informações adicionais sobre o estudo ou sobre os resultados, por favor envie um e-mail para paula_pinto_1@hotmail.com

Obrigada pela sua disponibilidade e colaboração.

Paula Cristina Amaral Pinto

Instruções

Para a maioria das perguntas pretende-se que responda utilizando **uma escala que varia entre 1 e 7 e que assinale a sua resposta marcando com um círculo o número que melhor traduz a sua concordância**, conforme o exemplo seguinte:

Escala:

1 - Discordo completamente	2 - Discordo em grande parte	3 - Discordo parcialmente	4 - Nem discordo nem concordo	5 - Concordo parcialmente	6 - Concordo em grande parte	7 - Concordo completamente
----------------------------	------------------------------	---------------------------	-------------------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------------

Exemplo:

Discordo
completamente

Concordo
completamente



1.1. Nesta organização todos se interessam pelo bem-estar..... 1 2 3 4 5 6 7

1. Como avalia a forma como se sente no seu trabalho e na sua vida:

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente						
1.1. Não tenho medo de exprimir as minhas opiniões mesmo quando elas são contrárias às opiniões da maioria das pessoas	1	2	3	4	5	6	7							
1.2. Sinto-me frequentemente, “esmagad@” pelo peso das responsabilidades...	1	2	3	4	5	6	7							
1.3. Manter relações estreitas com os outros tem-me sido difícil e frustrante.....	1	2	3	4	5	6	7							
1.4. Quando revejo a minha vida, fico contente com a forma como as coisas correram	1	2	3	4	5	6	7							
1.5. Preocupo-me com o que as outras pessoas pensam de mim	1	2	3	4	5	6	7							
1.6. Utilizo bem o meu tempo de forma a fazer tudo o que é preciso fazer.....	1	2	3	4	5	6	7							
1.7. Sinto que tenho apoio das minhas amizades	1	2	3	4	5	6	7							
1.8. Tenho prazer em fazer planos para o futuro e trabalhar para os tornar realidade	1	2	3	4	5	6	7							
1.9. Gosto da maior parte dos aspectos da minha personalidade	1	2	3	4	5	6	7							

2. Satisfação com a sua organização. Em que medida concorda com o seguinte?

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente						
2.1. Tenho perspectivas de promoção.....	1	2	3	4	5	6	7							
2.2. Gosto da organização e funcionamento do departamento onde trabalho.....	1	2	3	4	5	6	7							
2.3. Existe colaboração e clima de relação com os colegas de trabalho.....	1	2	3	4	5	6	7							
2.4. Tenho a remuneração adequada.....	1	2	3	4	5	6	7							
2.5. Reconheço competência e bom funcionamento ao meu superior	1	2	3	4	5	6	7							
2.6. Gosto do trabalho que realizo.....	1	2	3	4	5	6	7							

3. Bem-estar no trabalho. Em que medida concorda que o seu trabalho o/a faz sentir-se:

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente						
3.1. Motivado@	1	2	3	4	5	6	7							
3.2. Preocupad@	1	2	3	4	5	6	7							
3.3. Confortável	1	2	3	4	5	6	7							
3.4. Realizo o meu potencial	1	2	3	4	5	6	7							
3.5. Realizo actividades que expressam as minhas capacidades	1	2	3	4	5	6	7							
3.6. Supero desafios	1	2	3	4	5	6	7							

3.7. Atinjo resultados que valorizo 1 2 3 4 5 6 7

4. Pretendemos agora conhecer a sua opinião sobre as exigências no trabalho.

Nesta organização, em que medida:

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente						
4.1. O meu trabalho requer que execute as tarefas de forma rápida.....	1	2	3	4	5	6	7							
4.2. O meu trabalho requer a realização de muitas tarefas.....	1	2	3	4	5	6	7							
4.3. Considero que não existe tempo suficiente para realizar o meu trabalho.....	1	2	3	4	5	6	7							
4.4. Enfrento exigências conflituosas no meu trabalho.....	1	2	3	4	5	6	7							

5. Pretendemos agora conhecer a sua opinião sobre o controlo no trabalho.

Nesta organização, em que medida:

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente						
5.1. Decido como organizo o meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7							
5.2. Decido quando começo determinada tarefa no meu trabalho.....	1	2	3	4	5	6	7							
5.3. Decido quando termino determinada tarefa no meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7							
5.4. Escolho as tarefas e projectos que pretendo realizar.....	1	2	3	4	5	6	7							
5.5. Decido o tempo de duração dos meus períodos de intervalo.....	1	2	3	4	5	6	7							
5.6. Posso decorar, arranjar ou personalizar a minha área de trabalho.....	1	2	3	4	5	6	7							
5.7. Tenho influência na política e procedimentos do meu trabalho.....	1	2	3	4	5	6	7							

6. Autonomia, ao nível do plano de trabalho, da tomada de decisão e dos métodos de trabalho.

Nesta organização, em que medida:

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente						
6.1. Decido como planear as minhas tarefas	1	2	3	4	5	6	7							
6.2. Decido a ordem das tarefas a ser realizadas	1	2	3	4	5	6	7							
6.3. Tenho autonomia para tomar as decisões.....	1	2	3	4	5	6	7							
6.4. Decido que métodos utilizar para realizar as minhas tarefas.....	1	2	3	4	5	6	7							

7. Suporte social. Nesta organização, em que medida:

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente						
7.1. Tenho oportunidade de desenvolver relações de amizade próximas	1	2	3	4	5	6	7							
7.2. Tenho oportunidade de conhecer outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7							

7.3. O superior está preocupad@ com o bem-estar dos seus colaboradores..... 1 2 3 4 5 6 7

7.4. As pessoas com quem trabalho são simpáticas..... 1 2 3 4 5 6 7

8. Identificação com a sua organização. Nesta organização, em que medida:

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente
8.1. Se alguém elogia a minha organização, sinto como um elogio pessoal.....	1	2	3	4	5	6	7	
8.2. Os sucessos da minha organização são também os meus sucessos	1	2	3	4	5	6	7	
8.3. Identifico-me com a organização onde trabalho.....	1	2	3	4	5	6	7	
8.4. Estou muito interessad@ no que os outros pensam sobre a minha organização	1	2	3	4	5	6	7	

9. Auto-eficácia. Nesta organização, em que medida:

(Por favor, assinale com um círculo o número correspondente à sua escolha)

	Discordo completamente							Concordo completamente
9.1. Posso manter a calma quando enfrento dificuldades no meu trabalho, porque confio nas minhas capacidades	1	2	3	4	5	6	7	
9.2. Quando me vejo confrontado com um problema no meu trabalho, consigo encontrar várias soluções.....	1	2	3	4	5	6	7	
9.3. Atinjo os objectivos estabelecidos no meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	
9.4. Sinto-me apt@ para a maioria das exigências do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	

10. Por favor, deixe o seu comentário final, sobre:

10.1. Que medidas valoriza na sua organização que contribuem para o seu bem-estar no trabalho?

10.2. Que medidas sugere para implementar na sua organização que contribuirão para o seu bem-estar no trabalho?

11. Dados de Caracterização. Indique por favor a sua situação:

(Por favor, coloque um X no quadrado que corresponde melhor à sua situação e preencha os espaços em branco)

1. Sexo: ☐₁ Feminino ☐₂ Masculino

2. Idade: ☐₁ 21 a 32 anos ☐₂ 33 a 43 anos
☐₃ 44 a 54 anos ☐₄ 55 a 65 anos

3. Habilitações

☐₁ Bacharelato ☐₂ Licenciatura
☐₃ Pós-Graduação ☐₄ Mestrado
☐₅ Doutoramento

4. Formações que tenha frequentado e que sejam relevantes para o exercício da função:

1 _____
2 _____
3 _____
4 _____

5. Categoria Profissional:

☐₁ Assessor Principal ☐₂ Assessor
☐₃ Técnico S. Principal ☐₄ Técnico S. de 1ª Classe
☐₅ Técnico S. de 2ª Classe ☐₆ Estagiário
☐₇ Outra _____

6. Vínculo à organização:

☐₁ Trabalhador independente
☐₂ Contrato por tempo indeterminado
☐₃ Contrato a termo resolutivo

7. Experiência de Trabalho:

Tempo de serviço geral? _____ anos
Tempo de serviço nesta organização? _____ anos

8. Função que desempenha:

☐₁ Administração ☐₂ Direcção
☐₃ Chefia intermédia ☐₄ Técnico
☐₅ Outra _____

9. Sector / Área:

☐₁ Segurança Social ☐₂ Autarquias
☐₃ IPSS ☐₄ Emprego
☐₅ Saúde ☐₆ Justiça
☐₇ Outro _____

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO

Anexo 4 - Análise Factorial de componentes principais para Exigências no Trabalho com rotação de Varimax

Itens	Pesos factoriais
	1
Exigências no trabalho	
4.1. O meu trabalho requer que execute as tarefas de forma rápida	.88
4.2. O meu trabalho requer a realização de muitas tarefas	.85
4.3. Considero que não existe tempo suficiente para realizar o meu trabalho	.80
4.4. Enfrento exigências conflituosas no meu trabalho	.47
% Variância explicada	65,54
% Variância explicada total	65,54

Nota: Não foi possível fazer a rotação varimax, apenas 1 componente foi extraído.

Anexo 5 - Análise Factorial de componentes principais para Controlo e Autonomia com rotação de Varimax

Itens	Pesos factoriais
	1
Controlo e autonomia	
5.1. Decido como organizo o meu trabalho	.81
5.2. Decido quando começo determinada tarefa no meu trabalho	.88
5.3. Decido quando termino determinada tarefa no meu trabalho	.86
5.4. Escolho as tarefas e projectos que pretendo realizar	.62
5.5. Decido o tempo de duração dos meus períodos de intervalo	.62
5.6. Posso decorar, arranjar ou personalizar a minha área de trabalho	.61
5.7. Tenho influência na política e procedimentos do meu trabalho	.52
6.1. Decido como planear as minhas tarefas	.83
6.2. Decido a ordem das tarefas a ser realizadas	.84
6.3. Tenho autonomia para tomar as decisões	.71
6.4. Decido que métodos utilizar para realizar as	.79

minhas tarefas	
% Variância explicada	55,45
% Variância explicada total	55,45

Nota: Não foi possível fazer a rotação varimax, apenas 1 componente foi extraído.

Anexo 6 - Análise Factorial de componentes principais para Suporte Social com rotação de Varimax

Itens	Pesos factoriais
	1
Suporte Social	
7.1. Tenho oportunidade de desenvolver relações de amizade próximas	.86
7.2. Tenho oportunidade de conhecer outras pessoas	.86
7.3. O superior está preocupado com o bem-estar dos seus colaboradores	.85
7.4. As pessoas com quem trabalho são simpáticas	.74
% Variância explicada	68,43
% Variância explicada total	68,43

Nota: Não foi possível fazer a rotação varimax, apenas 1 componente foi extraído.

Anexo 7 - Análise Factorial de componentes principais para Identificação com a Organização com rotação de Varimax

Itens	Pesos factoriais
	1
Identificação com a organização	
8.1. Se alguém elogia a minha organização, sinto como um elogio pessoal	.88
8.2. Os sucessos da minha organização são também os meus sucessos	.89
8.3. Identifico-me com a organização onde trabalho	.86
8.4. Estou muito interessad@ no que os outros pensam sobre a minha organização	.79
% Variância explicada	72,99
% Variância explicada total	72,99

Nota: Não foi possível fazer a rotação varimax, apenas 1 componente foi extraído.

Anexo 8 - Análise Factorial de componentes principais para Auto-Eficácia com rotação de Varimax

Itens	Pesos factoriais
	1
Auto-eficácia	
9.1. Posso manter a calma quando enfrento dificuldades no meu trabalho, porque confio nas minhas capacidades	.86
9.2. Quando me vejo confrontado com um problema no meu trabalho, consigo encontrar várias soluções	.85
9.3. Atinjo os objectivos estabelecidos no meu trabalho	.80
9.4. Sinto-me apto para a maioria das exigências do meu trabalho	.84
% Variância explicada	69,87
% Variância explicada total	69,87

Nota: Não foi possível fazer a rotação varimax, apenas 1 componente foi extraído.

Anexo 9 – Análise Factorial de componentes principais para BEP com rotação de Varimax

Itens	Pesos factoriais	
	1 BEP	2 Tensão
BEP		
1.1. Não tenho medo de exprimir as minhas opiniões mesmo quando elas são contrárias às opiniões da maioria das pessoas	.59	-.06
1.2. Sinto-me frequentemente, “esmagado” pelo peso das responsabilidades	-.05	.71
1.3. Manter relações estreitas com os outros tem-me sido difícil e frustrante	.29	.66
1.4. Quando revejo a minha vida, fico contente com a forma como as coisas correram	.68	.18
1.5. Preocupo-me com o que as outras pessoas pensam de mim	.02	.66
1.6. Utilizo bem o meu tempo de forma a fazer tudo o que é preciso fazer	.65	.02
1.7. Sinto que tenho apoio das minhas amizades	.71	.28
1.8. Tenho prazer em fazer planos para o futuro e trabalhar para os tornar realidade	.77	.11
1.9. Gosto da maior parte dos aspectos da minha personalidade	.71	-.00
% Variância explicada	34,44	14,51
% Variância explicada total	48,95	

Nota: Matriz obtida após rotação varimax convergente em 3 iterações, KMO=0,948

Anexo 10 - Análise Factorial de componentes principais para Satisfação no Trabalho com rotação de Varimax

Itens	Pesos factoriais	
	1	2
Satisfação no trabalho		
2.1. Tenho perspectivas de promoção	.14	.69
2.2. Gosto da organização e funcionamento do departamento onde trabalho	.87	.06
2.3. Existe colaboração e clima de relação com os colegas de trabalho	.77	.23
2.4. Tenho a remuneração adequada	.50	-.52
2.5. Reconheço competência e bom funcionamento ao meu superior	.77	-.37
2.6. Gosto do trabalho que realizo	.42	.51
% Variância explicada	39,84	19,73
% Variância explicada total	59,57	

Nota: Matriz obtida após rotação varimax convergente em 3 iterações, KMO=0,883

Anexo 11 - Análise Factorial de componentes principais para BET com rotação de Varimax

Itens	Pesos factoriais	
	1	
BET		
3.1. Motivada	.83	
3.3. Confortável	.72	
3.4. Realizo o meu potencial	.86	
3.5. Realizo actividades que expressam as minhas capacidades	.84	
3.6. Supero desafios	.78	
3.7. Atinjo resultados que valorizo	.80	
% Variância explicada	59,09	
% Variância explicada total	59,09	

Nota: Não foi possível fazer a rotação varimax, apenas 1 componente foi extraído.