

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Exigências laborais associadas ao *stress* profissional e bem-estar
laboral: O papel moderador da coesão grupal percebida

Rita Menezes dos Santos

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

Orientador:

Prof. Doutor José G. Neves, Professor Associado com Agregação,
ISCTE-IUL

Dezembro, 2010

Agradeço a todas as pessoas que sempre me deram um apoio incondicional para concretizar este meu (grande) objectivo. Agradeço aos meus pais, família mais próxima, mas também aos meus amigos e colegas pelo incentivo de uns, pela ajuda de outros, por acreditarem sempre que eu ia ser capaz. Por não me deixarem ir abaixo, quando eu própria já estava sob *stress*.

Agradeço ao Professor Doutor José Neves pela sua ajuda e paciência, pela sua exigência e dedicação, mas também pelo espaço que me deu para conseguir conciliar esta tarefa com outras situações pessoais.

Agradeço à Dra. Sónia Gonçalves por toda a ajuda e apoio preciosos, e por acreditar comigo que este ia ser um projecto bem concluído.

Agradeço também à Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos de Recursos Humanos (APG) a ajuda facultada, bem como ao grupo que me possibilitou a realização do meu estudo, e respectivos colaboradores que participaram.

A todos dedico este trabalho

Índice

Resumo	VI
<i>Abstract</i>	VII
1 – Introdução	1
2 – <i>Stress</i> Profissional e Bem-Estar Psicológico	2
2.1 – Incidência/Prevalência de <i>Stress</i> Profissional e Bem-Estar Psicológico	6
2.2 – Variáveis envolvidas	9
2.3 – Coesão Grupal Percebida	11
3 – Sector Hoteleiro	13
4 – Modelo Teórico	15
5 – Modelo Empírico	16
6 – Método	18
6.1 – Procedimento	18
6.2 – Amostra	18
6.3 – Instrumentos e Variáveis	21
6.3.1 – Exigências Laborais	21
6.3.2 – Bem-Estar Psicológico	21
6.3.3 – <i>Stress</i> Profissional Percebido	22
6.3.4 – Coesão Grupal Percebida	22
7 – Resultados	23
8 – Discussão	32
9 – Conclusão	37
10 – Referências	41
ANEXO A - Questionário utilizado na recolha de dados	44
ANEXO B - Análise do Pressuposto da Normalidade (Teste <i>Kolgomorov-Smirnov</i>)	51
ANEXO C - Curriculum Vitae	53

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1. Descrição dos Participantes	20
TABELA 2. Estatísticas Descritivas	24

TABELA 3. Correlações entre as variáveis em estudo	24
TABELA 4. Estatísticas Descritivas segundo o Género	25
TABELA 5. Estatísticas Descritivas segundo a Idade	26
TABELA 6. Estatísticas Descritivas segundo o Cargo	26
TABELA 7. Estatísticas Descritivas segundo o Tempo na Empresa	27
TABELA 8. Predição do Bem-Estar Psicológico	28
TABELA 9. Predição do <i>Stress</i> Profissional Percebido	28
TABELA 10. Resultados da Regressão Linear Simples: Efeito de Moderação da Coesão Grupal Percebida	30
TABELA 11. Resultados da Regressão Linear Simples: Efeito de Moderação da Coesão Grupal Percebida	31

Resumo

O mundo organizacional está em permanente mudança, quer devido à globalização, ao aumento da concorrência, às crises económicas que se sucedem, o que faz com que as organizações e os seus colaboradores estejam sujeitos a exigências extremas.

É neste sentido que ganham cada vez mais pertinência estudos no âmbito do *stress* e bem-estar no trabalho, sendo que o presente estudo propõe-se a analisar a relação entre as exigências laborais e o *stress* profissional percebido e o bem-estar psicológico, assim como verificar o papel moderador que a coesão grupal percebida possui na relação entre exigências laborais e *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico.

A amostra utilizada é constituída por 158 indivíduos que pertencem a um grupo hoteleiro, sendo que a aplicação dos questionários ocorreu via electrónica e pessoalmente. Os resultados obtidos permitiram comprovar que existe uma forte relação entre as exigências laborais de tempo com, quer o *stress* profissional percebido, quer o bem-estar psicológico, sendo neste segundo caso a correlação mais forte. Por outro lado, a coesão grupal percebida não teve um papel moderador entre as exigências laborais e o *stress* profissional percebido e o bem-estar psicológico, sendo no entanto um forte preditor do bem-estar psicológico.

Palavras-Chave: Exigências Laborais; Stress Profissional Percebido; Bem-Estar Psicológico; Coesão Grupal Percebida

Classificação nas categorias definidas pela *American Psychological Association* (PsycINFO *Classification Categories and Codes*): 3660 *Organizational Behavior*; 3670 *Working Conditions & Industrial Safety*.

Abstract

The organizational world is constantly changing, whether due to globalization, increased competition, economic crises that follow, which makes it possible for organizations and their employees are subject to extreme demands.

In this sense, is of increasing relevance in studies of stress and well-being at work, and that this study proposes to examine the relationship between job demands and occupational stress and perceived psychological well-being, as well as check the moderating role that perceived group cohesion has on the relationship between perceived job demands and perceived occupational stress and psychological well-being.

The sample consists of 158 individuals belonging to a hotel group, and the questionnaires occurred electronically and personally. The results allowed to demonstrate that there is a strong relationship between the job demands of time with either perceived occupational stress, either psychological well-being, and in this second case the strongest correlation. Furthermore, perceived group cohesion had a moderating role between job demands and occupational stress and perceived psychological well-being, and yet a strong predictor of psychological well-being.

Keywords: Job demands; Perceived Occupational Stress, Psychological Well-Being, Perceived Group Cohesion

American Psychological Association classification (PsycINFO Classification Categories and Codes): 3660 Organizational Behavior; 3670 Working Conditions & Industrial Safety.

1 - Introdução

Actualmente o fenómeno do *stress* laboral atrai cada vez mais atenções, pois é uma realidade do mundo organizacional, realidade esta que acarreta inúmeras consequências. É neste sentido que investigadores, clínicos, bem como responsáveis de Recursos Humanos se interessam por compreender a problemática do *stress* laboral de modo a criar condições para que as suas consequências negativas sejam minimizadas.

As organizações estão sujeitas a exigências extremas e naturalmente que tendem a passá-las aos seus colaboradores. Como, por outro lado, cada vez mais se assume que o verdadeiro motor da competitividade reside nas pessoas, torna-se essencial compreender e analisar factores que possam diminuir o impacto das actuais exigências, no bem-estar dos trabalhadores.

O principal objectivo do presente trabalho é analisar a incidência de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico perante determinadas exigências laborais, mas também compreender como a coesão grupal percebida pode atenuar o desenvolvimento de *stress* profissional percebido, melhorando o bem-estar psicológico, na sequência das exigências laborais. Por outro lado, interessa analisar se existem diferenças, em termos de *stress* profissional e bem-estar psicológico, relativamente a algumas variáveis sociodemográficas. Pretende-se, deste modo, responder às seguintes questões de investigação: “Qual a incidência de *stress* profissional percebido em trabalhadores do sector hoteleiro?”; “Qual a incidência de bem-estar psicológico em trabalhadores do sector hoteleiro?”; “Qual é o papel da coesão grupal percebida na relação entre exigências laborais e *stress* profissional percebido?”; “Qual é o papel da coesão grupal percebida na relação entre exigências laborais e bem-estar psicológico?”; “Existem diferenças em termos de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico, tendo em conta o género?”; “Existem diferenças em termos de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico, tendo em conta a idade?”; “Existem diferenças em termos de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico, tendo em conta o cargo?”; e finalmente, “Existem diferenças em termos de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico, tendo em conta o tempo de antiguidade na empresa?”.

O contributo dado com este trabalho, prende-se com o facto de se focar num tema com bastante importância nos dias de hoje, quer pela sua complexidade, quer pelas consequências que acarreta a vários níveis. Tal como refere Chambel (2005), para se compreender melhor a relação entre trabalho e saúde, é necessário ter em conta o contexto em questão, pelo que, ao

contrário do que se tem feito, devem ser estudadas as variáveis contextuais. Neste sentido, este tipo de estudos permite consolidar informação útil para que as organizações consigam agilizar da melhor forma intervenções de modo a diminuir o *stress* profissional nos seus trabalhadores, melhorando o seu bem-estar no trabalho.

Assim, em termos teóricos, este trabalho terá como base o Modelo Transaccional de Lazarus & Folkman (1984), analisando o papel moderador da coesão grupal percebida. Será feita uma revisão da literatura sobre *stress* profissional e bem-estar psicológico, com referência a algumas estatísticas sobre o fenómeno, bem como a identificação dos seus antecedentes e consequências. Será feita uma breve análise do sector onde foi efectuado o estudo, será analisado o modelo teórico e a sua extrapolação para o modelo empírico que serve de base ao presente trabalho, sendo por fim apresentadas as hipóteses do estudo.

2 - *Stress* Profissional e Bem-Estar Psicológico

O trabalho é hoje em dia uma realidade da maioria das pessoas, bem como uma actividade que ocupa a maior parte do tempo. Segundo Peiró (1993) o trabalho corresponde a uma actividade humana, individual e/ou colectiva, que exige uma série de esforços que os indivíduos desenvolvem com vista a determinadas compensações (económicas, materiais, psicológicas e/ou sociais). É assim que satisfazem várias necessidades, quer sejam biológicas, de segurança, sociais, auto-estima ou de auto-realização. Assim, é de enorme importância compreender a dinâmica que ocorre entre o indivíduo, o seu posto de trabalho e a sua organização. Se o ajuste entre estes três elementos for inadequado, e o indivíduo percebe que não possui os recursos necessários para enfrentar a situação, surgem as chamadas experiências de *stress* laboral (Peiró, 1993).

Para falar de *stress* laboral é necessário compreender primeiro o conceito de *stress*, sendo possível definir dois tipos de *stress* (Selye, 1980; 1978). O conceito de *distress* relaciona-se com experiências e/ou situações desagradáveis com consequências negativas para o indivíduo; o *eustress* – é agradável e positivo para o indivíduo, pois neste caso o stressor foi avaliado como positivo ou desafiador, permitindo o alcance de resultados satisfatórios nas actividades do sujeito. É neste sentido que se torna importante desmitificar a ideia de que o *stress* por si só é um fenómeno a eliminar no dia-a-dia. Selye (1980; 1978) defende que o *stress* pode, por um lado, ajudar o indivíduo a cumprir os seus objectivos, estimulando assim

uma produtividade positiva; por outro lado, se as exigências em questão forem demasiado intensas, a situação de *stress* vai acabar por incapacitar o indivíduo, tendo diversas consequências negativas no seu funcionamento. Na generalidade dos casos (e que também será assumido ao longo deste trabalho) quando se utiliza o conceito de *stress* está-se a fazer referência ao *distress*.

O conceito de *stress* tem sido alvo de diferentes conceptualizações, pois não tem existido um grande consenso em relação à sua definição. Cox e McKay (1981) analisaram diversas definições de *stress* e agruparam-nas em quatro grupos. O *stress* pode ser definido como um estímulo, sendo uma força externa ao indivíduo. Pode ser designado como uma resposta, isto é, uma mudança no estado físico ou mental do indivíduo em resposta a situações (stressores) que representam um desafio ou ameaça (Colligan & Higgins, 2005). Pode também ser definido, segundo Lazarus (1966), como uma percepção, em que resulta dos processos de apreciação e avaliação que interferem na interacção entre indivíduo e stressores. Por fim, pode ser definido como resultante de um desajuste (real ou percebido) entre as exigências da situação e os recursos do indivíduo para as enfrentar (Chambel, 2005). É nesta fase que convém esclarecer alguns conceitos inerentes à literatura sobre *stress*. Assim, é possível definir stressores como factores e condições que desencadeiam um estado de *stress*; o *strain* corresponde às respostas psicológicas, físicas e/ou comportamentais do indivíduo face aos stressores; correspondendo o *stress* às situações mais gerais onde stressores e *strain* estão presentes (Chambel, 2005).

Será adoptada a terceira definição, proposta por Lazarus (1966), em que o *stress* resulta de uma percepção do indivíduo. Este tem sempre uma resposta ao *stress*, resposta esta que é cognitiva, emocional, comportamental e física. Neste sentido, estas respostas estão directamente relacionadas com a capacidade do indivíduo lidar com a situação que se lhe apresenta. Segundo Lazarus & Folkman (1984), a avaliação cognitiva que o indivíduo faz do stressor está relacionada com os recursos que possui para lidar com ele, as suas características (do stressor) e as características do próprio indivíduo. A noção de interacção indivíduo-ambiente é assim reforçada, contudo é interessante verificar que consoante o tipo de colaborador, varia a análise do *stress* laboral. Ou seja, os gestores têm tendência para enfatizar factores individuais, enquanto os restantes colaboradores dão ênfase a características ambientais, quando se trata de *stress* no trabalho (Barley & Knight, 1992, citados por Kinman & Jones, 2005).

É o conceito de percepção que remete para a ideia de que as respostas ao *stress* espelham diferenças de personalidade, força física ou saúde (Cooper & Marshall, 1978, citados por Kanji & Chopra, 2009). Tendo em conta as diferenças no que diz respeito às respostas ao *stress*, Lazarus (2000, citado por Colligan & Higgins, 2005) refere a existência de três níveis de *stress*: agudo, episódico ou crónico. O *stress* agudo ocorre quando são colocadas aos indivíduos novas exigências ou pressões (como exigências de trabalho quase irrealistas) e estas excedem a sua capacidade de adaptação. Os sintomas resultantes incluem em termos emocionais, o aumento da ansiedade, frustração, etc; e em termos físicos podem ocorrer aumento da pressão arterial, dores de cabeça, etc. O *stress* episódico corresponde quase a uma sequência do *stress* agudo, mas é vivenciado com maior frequência e de forma mais consistente. Os sintomas englobam agressividade, pouca tolerância, mas também maiores riscos de doença cardíaca, asma, etc. Por fim, o *stress* crónico caracteriza-se por uma acumulação de stressores que persistem a longo prazo. Neste caso as repercussões são a nível familiar, doenças crónicas e, também, problemas de *stress* laboral (Colligan & Higgins, 2005).

Ao nível da Psicologia das Organizações, temas como a satisfação e motivação são bastante estudados, e é neste sentido que se começa, em termos de literatura sobre o *stress* laboral, a incluir o conceito de bem-estar no trabalho. A ênfase neste conceito advém assim da importância dada cada vez mais a aspectos como a qualidade de vida no trabalho (Mohrman, Ledford, Lawer & Mohrman, 1989, citados por Chambel, 2005). A importância do estudo do bem-estar de trabalhadores prende-se, tal como as questões de *stress* profissional, com as repercussões que pode ter a diversos níveis. Segundo Danna & Griffin (1999), as experiências dos indivíduos no trabalho (sejam físicas, emocionais, mentais ou sociais) afectam-nos enquanto agentes trabalhadores, sendo que são extrapoladas para a vida fora do trabalho, pois estas duas esferas da vida relacionam-se mutuamente; por outro lado, o bem-estar de um trabalhador além de ser importante para o próprio, também o é em relação aos outros trabalhadores, isto é, aquando de situações mais disfuncionais, pode ocorrer uma escalada de fenómenos de agressão, violência ou *mobbing* organizacional (O'Donovan, 1997, citado por Danna & Griffin, 1999), bem como a deterioração das relações entre subordinados e chefias (Danna & Griffin, 1999); por fim, o bem-estar dos trabalhadores também tem implicação ao nível organizacional, onde ressaltam questões relacionadas com perdas de produtividade, absentismo, etc., e os custos relacionados.

Fora do âmbito organizacional, o bem-estar psicológico está muito associado à noção de felicidade (2007, Wright, Bonett & Cropanzano), sendo que também em relação ao bem-estar no trabalho, existem variadas definições e direcções. A literatura sobre este tema tende a debruçar-se sobre a perspectiva física (Cooper, Kirkaldy & Brown, 1994, citados por Danna & Griffin, 1999), emocional, psicológica (Cartwright & Cooper, 1993, citados por Danna & Griffin, 1999) e mental (Anderson & Grunet, 1997, citados por Danna & Griffin, 1999).

De um modo geral, o conceito de bem-estar relaciona-se com a avaliação positiva que o indivíduo faz acerca da própria vida (Meyers & Diener, 1995). Em termos organizacionais, mais concretamente em relação à experiência laboral, de acordo com Wright (2005, citado por Wright, Bonett & Cropanzano) o bem-estar psicológico reflecte a eficácia do funcionamento psicológico do indivíduo, o que engloba assim os vários aspectos anteriormente referidos.

Inúmeros autores consideram que o bem-estar psicológico no trabalho abrange uma série de aspectos, tais como bem-estar afectivo, satisfação no trabalho, competência, autonomia, aspiração, ansiedade, exaustão e depressão (Vanhala & Tuoni, 2003). Seligman (2002, citado por Diener & Seligman, 2004) designa bem-estar como a avaliação positiva que a pessoa faz da sua vida, onde se incluem emoções positivas, envolvimento, satisfação e significado.

De acordo com Caetano & Silva (2010) o bem-estar pode ser dividido em dois conceitos: bem-estar objectivo e bem-estar subjectivo. O bem-estar objectivo é relativo a aspectos que permitem fazer diferenciações a nível de sociedades, grupos ou indivíduos, estando relacionado com parâmetros socioeconómicos. Já o bem-estar subjectivo, embora ainda exista alguma incerteza acerca da sua conceptualização e operacionalização, assume-se como uma avaliação cognitiva que se faz acerca da própria vida, funcionamento psicológico e social (Caetano & Silva, 2010). De um modo geral, um indivíduo terá um elevado bem-estar subjectivo se sentir mais emoções positivas (do que negativas), realizar actividades que sejam interessantes para ele e se estiver satisfeito com a sua vida. Ainda neste âmbito, outro conceito que está muito próximo (senão sobreposto) do bem-estar subjectivo, é o bem-estar psicológico, que “diz respeito à eficácia geral do funcionamento psicológico do indivíduo nos diversos contextos interpessoais, sociais ou organizacionais em que actua” (Caetano & Silva, 2010, pp. 7).

Aplicado ao trabalho, o bem-estar psicológico corresponde assim à experiência emocional que decorre da experiência laboral, sendo que ao ser analisado o bem-estar

psicológico no trabalho é necessário ter em conta uma série de factores, tais como os seus antecedentes e consequências.

2.1 - Incidência/Prevalência de *Stress* Profissional e Bem-Estar Psicológico

O *stress* profissional é de facto um problema grave e que afecta a maioria dos países. Já há mais de vinte anos que o *stress* no trabalho foi considerado pelas Nações Unidas como a epidemia do século XXI (1992, citado por Kanji & Chopra, 2009). De acordo com Kanji & Chopra (2009), em resultado da grande crise económica mundial que ocorreu em 2008/2009, existiu um aumento dos níveis de *stress* relacionado com o trabalho, bem como com o receio de despedimentos.

De acordo com a *European Agency for Safety and Health at Work* (2010), em 2002 o custo anual do *stress* profissional na União Europeia (a 15 países) foi estimado em cerca de vinte mil milhões de euros. Quase um em cada quatro trabalhadores é afectado pelo *stress*, sendo que existem estudos que fazem referência ao *stress* como responsável por entre 50 a 60% dos dias de trabalho perdidos. O *stress* é apontado como o segundo problema de saúde relacionado com o trabalho que é mais notificado, afectando em 2005 cerca de 22% dos trabalhadores da Europa (ao nível dos 27 países). É neste sentido que o número de pessoas que sofrem de doenças relacionadas com o *stress* causado ou agravado pelo trabalho tende a aumentar.

Nos países europeus (Europa a 25 países), em 2005, no que diz respeito a exigências de trabalho quantitativas (tais como as horas e a intensidade do trabalho), é de referir que menos pessoas (uma média de 14%) trabalharam menos horas do que em anos anteriores, sendo que por outro lado, foram mais chamadas a trabalhar com maior intensidade e com prazos mais apertados (*European Agency for Safety and Health at Work*, 2009).

Ainda ao nível da Europa, é possível fazer uma análise da prevalência de *stress* em determinados grupos. Assim, em estudos de 1995 a 2005, os indivíduos de todas as idades referiram que o trabalho afectava a sua saúde. Esta opinião era mais comum na faixa etária dos 45 aos 56 anos. Na maioria dos estados-membros, os maiores níveis de *stress* foram indicados numa idade média, sendo menor nos indivíduos mais novos e mais velhos. Em termos de género, o estudo de 2005 revelou que o *stress* era mais prevalente entre homens (23%) em comparação com as mulheres (20%). Relativamente ao sector e ocupação, no

mesmo ano a vivência de *stress* foi mais comum nos sectores da educação e saúde, agricultura, caça, silvicultura e pesca. É de referir ainda que uma das consequências do *stress*, a irritabilidade, foi identificada na educação e saúde, transportes e comunicações, bem como na área de hotelaria e restauração. Em relação à situação de emprego, os índices de bem-estar são inferiores nos trabalhadores independentes, onde 41% refere que o trabalho tem um impacto negativo na sua saúde e 25% sofre de *stress* ao fazer o seu trabalho. O tipo de contrato de trabalho também conduz a algumas diferenças no que diz respeito aos níveis de *stress*. Entre os contratos sem termo, a termo, temporários e de aprendizagem, são os trabalhadores com contrato de trabalho permanente que apresentam maiores níveis de *stress* (European Agency for Safety and Health at Work, 2009).

Inúmeras pesquisas concluem que os ambientes de trabalho estão cada vez mais stressantes, pelo que a proporção de trabalhadores com doenças relacionadas com o *stress* está a aumentar (Jones & Hodgson, 19998, citados por Kinman & Jones, 2005). As consequências do *stress* profissional relacionam-se com o indivíduo em todas as áreas da sua vida, logo, as organizações também sofrem com a existência deste fenómeno. Estima-se que os problemas relacionados com o *stress* no trabalho custam às organizações quase 10% do seu rendimento (Dyck, 2001).

Ao nível do indivíduo a situação de *stress*, pela negativa, afecta a sua saúde sendo que é importante sublinhar que este conceito de saúde deve ser encarado tal como foi definido pela Organização Mundial de Saúde (1948, citado por Weiss, 1990): uma condição de bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença. É neste sentido que são possíveis de identificar consequências individuais, mas também organizacionais, uma vez que o ser humano tem no seu trabalho uma esfera importante da sua vida. Quando se fala em problemas físicos, muitas vezes as perturbações que existem são desenvolvidas devido a situações de *stress*, mas também podem já existir e serem agravadas perante a situação stressante (Cardoso, s/d, citado por Ramos, 2001).

Assim, de acordo com Ramos (2001), em termos individuais é possível referir que as situações de *stress* conduzem frequentemente ao consumo de tabaco, álcool e drogas ilegais, sendo o resultado destes comportamentos prejudiciais para o indivíduo. Existem também perturbações gastrointestinais (uma das primeiras queixas físicas perante uma situação de *stress*); problemas cardiovasculares, que são a primeira causa de morte nos países industrializados, sendo que existe uma relação causal entre “stresse no trabalho e doenças

cardiovasculares, independentemente do tipo de trabalho (fábrica ou escritório) e do sexo dos indivíduos” (Schnall et al, 1994, citados por Ramos, 2001, pp156). O aparecimento e/ou evolução do cancro também está associado ao *stress*. São também referenciadas como graves consequências individuais do *stress*, a depressão, ansiedade, perturbações sexuais, do sono e da memória, bem como a situação de *burnout*, onde existe uma forte fadiga física e emocional perante momentos de *stress* profissional, pois o indivíduo está perante exigências extremas, tem as suas expectativas no sentido de lhes responder, mas não possui os recursos para tal (Ramos, 2001). É importante referir que a morte é um caso extremo, não sendo uma consequência directa do *stress*, contudo pode ocorrer no seguimento de outros problemas de saúde relacionados com o *stress*.

Furnham (1997, citado por Kinman & Jones, 2005) verificou que os indivíduos tendem a dar mais importância às consequências a nível organizacional do *stress* ocupacional (como a menor produtividade) do que às tensões psicológicas resultantes. Cerca de um quarto dos indivíduos inquiridos referiram o absentismo como causa provável do *stress* ocupacional, sendo que 50% enfatizou o seu impacto no desempenho.

Além da saúde física e mental do indivíduo, importa compreender quais as consequências do *stress* para as organizações, isto é, de que modo este fenómeno pode comprometer a sua saúde organizacional. Contudo, é importante não esquecer que quer consequências individuais, quer organizacionais também têm uma influência mútua (Danna & Griffin, 1999). De acordo com Quick et al (1997, citados por Ramos, 2001) a saúde organizacional reflecte o processo contínuo de adaptações e mudanças que têm como objectivo assegurar o pleno funcionamento das organizações. Assim, para manter uma boa saúde as organizações devem ser capazes de lidar com as mudanças e alterações que ocorrem no seu meio. Por outro lado, como um dos componentes que é essencial ao funcionamento das organizações são as pessoas, existindo uma relação de interdependência entre indivíduo e organização, se este desenvolver *stress*, tendo a sua capacidade de trabalho diminuída, esta situação terá implicação nos resultados organizacionais (essencialmente em termos económicos).

Existem consequências que podem ser consideradas directas e indirectas, consoante o seu impacto. Entre as directas, o absentismo leva a custos para a organização, pois existe trabalho que não é feito, é necessário contratar alguém para fazer esse trabalho, bem como que é uma situação que cria algum mal-estar nos outros colaboradores. Segundo Schabracq et

al (1996, citados por Geurts & Grundemann, 1999) o *stress* no trabalho é responsável por cerca de metade do absentismo na Europa. A existência de *turnover* é uma consequência, pois acarreta custos variados (recrutamento e selecção, formação, etc.), sendo estimado que o custo de substituir uma pessoa ronda cinco vezes o seu salário. Uma diminuição no desempenho dos indivíduos torna-se um custo para a organização, pois o seu rendimento global vê-se diminuído, bem como a sua eficiência, eficácia e produtividade. Os acidentes de trabalho resultam muitas vezes de situações de *stress* implicando custos em termos de produtividade perdida (além da saúde do trabalhador). Os custos com a saúde e as indemnizações que por vezes são pedidas na sequência de problemas inerentes a *stress* profissional correspondem a outras consequências. Hoje em dia ainda é difícil quantificar quais os custos de saúde relacionados directamente com o *stress* no trabalho; por sua vez, as indemnizações decorrentes de situações stressantes no trabalho ainda não correspondem a uma actuação com grande expressão na Europa (Ramos, 2001).

As consequências do *stress* consideradas indirectas correspondem a situações relacionadas com dinâmicas importantes ao nível do funcionamento das organizações. *Stress* no trabalho faz com que os indivíduos estejam menos motivados e satisfeitos, fazendo com que a organização perca a vitalidade de que necessita para vencer no mercado. Indivíduos sob *stress* tendem a afastar-se dos outros, sendo que a comunicação falha dentro da organização, o que faz com a informação necessária não circule como o esperado. Neste sentido também ocorre a deterioração das relações interpessoais, podendo chegar-se a situações conflituosas difíceis de gerir. Outro custo indirecto para as organizações onde o *stress* impera, corresponde aos erros de tomada de decisões que decorrem desta situação e que conduzem a perdas de produtividade. Todos estes custos fazem com que o sucesso da organização esteja em causa, sendo que esta acaba por perder muitas oportunidades na sua envolvente, pelo facto de possuir um ambiente de trabalho que propicie trabalhadores stressados.

2.2 - Variáveis Envolvidas

Aquando das investigações iniciais no âmbito do *stress* profissional e bem-estar psicológico, analisava-se sobretudo os efeitos do trabalho sobre o bem-estar físico e psicológico dos trabalhadores. Só mais tarde é que surgiu o interesse em estudar os factores/variáveis organizacionais que podiam ter influência na saúde dos trabalhadores (Warr, 2007).

Diversos autores relacionam o *stress* com várias características do trabalho. O *stress* tem sido associado a condições de trabalho, à natureza do trabalho, bem como à capacidade de resposta do indivíduo (Kanji & Chopra, 2009). Pollock (1988) mostrou nos seus estudos que o trabalho é considerado uma fonte de *stress*, sendo que em alguns sectores de actividade existe uma maior preocupação para as doenças resultantes da vivência de *stress*. Macklem (2005, citado por Colligan & Higgins, 2005), refere a existência dos chamados ambientes de trabalho tóxicos, que são caracterizados por exigências exageradas, pressão extrema e uma enorme desumanidade. Nestes ambientes, os indivíduos estão constantemente com medo, angustiados, e com elevados níveis de ansiedade, apresentando também níveis bastante altos de *stress*.

Existem inúmeras variáveis envolvidas quando se fala em *stress* profissional e bem-estar psicológico, sendo possível a distinção entre variáveis individuais e organizacionais. Kahn & Byosiere (1992, citados por Cunha et al, 2006) identificam como causas organizacionais para o *stress* ocupacional as características do papel, a liderança, as relações de trabalho, a estrutura e clima organizacionais, as condições físicas e as injustiças. Como causas extraorganizacionais, indicam as circunstâncias da vida a nível individual, familiar e social. Outros autores (Caetano & Silva, 2010) identificam como fontes de *stress* condições objectivas e ritmos de trabalho, ambiguidade e conflito de papéis, políticas e práticas de gestão de recursos humanos, ciclos de trabalho temporais, relações interpessoais e de liderança inadequadas, conteúdo do trabalho e falta de controlo sobre o trabalho que se realiza.

No que diz respeito aos preditores do bem-estar no trabalho, muitos deles são os mesmos quando se fala em *stress* profissional. Deste modo, e segundo Caetano & Silva (2010), são preditores individuais para o bem-estar, factores sócio-demográficos, a personalidade, bem como as competências do indivíduo; sendo preditores organizacionais também as condições de emprego, as condições físicas, as características do trabalho, o clima e cultura organizacionais e as práticas de gestão. Por seu lado, Danna & Griffin (1999) numa revisão acerca do conceito de bem-estar consideram que os antecedentes do bem-estar são relativos ao ambiente de trabalho, a traços de personalidade e ao próprio *stress* ocupacional.

Existem numerosas investigações que identificam duas grandes variáveis do ambiente de trabalho com grande implicação na saúde e bem-estar dos indivíduos. São elas as exigências laborais, características de um trabalho que exigem um esforço emocional,

cognitivo e/ou físico e que pode ter consequências positivas ou negativas (Jones & Fletcher, 1996, citados por Van de Ven et al, 2008), e os recursos de trabalho, isto é, aspectos que podem reduzir as exigências laborais, ajudar na realização de objectivos, ou mesmo estimular o desenvolvimento (Schaufeli & Bakker, 2004). Segundo a *European Agency for Safety and Health at Work* (2009), as exigências do trabalho são consideradas como uma importante fonte de *stress* (quanto menos horas de trabalho, menores os níveis de *stress*; ao contrário, quanto maior a intensidade do trabalho, maiores os níveis de *stress*). Grandes exigências laborais conduzem a experiências de *stress* a curto prazo, diminuem o bem-estar a longo prazo, conduzindo a altos custos em termos de cuidados de saúde (Sonnetag, Mojza & Binnewies, 2010)

É importante ter em conta que as associações entre antecedentes e consequências têm de ser contextualizados, pois podem ocorrer moderações de variáveis como os recursos do indivíduo e os recursos da organização (Caetano & Silva, 2010). Cunha et al (2006) agrupam também variáveis que interferem na relação entre stressores e sintomas de *strain*, considerando-as como moderadoras desta relação. Em termos individuais referem a personalidade Tipo A, o *locus* de controlo, a afectividade negativa, a auto-estima e o estilo de *coping*. As variáveis situacionais são o apoio social, a compreensão e controlo. Também Harrison (1978) considerou o apoio social como moderador e amortizador das experiências de *stress*. Outros estudos consideraram que o apoio dos supervisores para com trabalhadores em situações de *stress*, reduzia ou atenuava os consequentes efeitos da situação stressante (Vanhala & Tuomi, 2003).

2.3 - Coesão Grupal Percebida

Todos os indivíduos no seu local de trabalho interagem mais ou menos uns com os outros, sendo que actualmente cada vez existe menos trabalho isolado. É neste sentido que as investigações em coesão grupal têm interesse, de modo a compreender as dinâmicas que podem ocorrer entre elementos de um grupo, bem como as repercussões de tais dinâmicas. De acordo com Cutrona (1990, citado por Gonçalves, 2006, pp. 30) “o grupo poderá fornecer apoio social ajudando os indivíduos a lidar com as exigências e circunstâncias da vida através da ajuda material, informação, conselhos e orientação”.

Neste trabalho vai ser analisada a coesão grupal percebida, isto é, a percepção de cada indivíduo em relação à coesão do seu grupo de trabalho. Em termos de nível de análise, Cota et al (1995, citados por Casey-Campbell & Martens, 2009) defende que este deve apenas corresponder às áreas específicas de investigação, pelo que este trabalho se centrará assim no nível individual.

Festinger (1950, citado por Casey-Campbell & Martens, 2009) definiu coesão como o conjunto de forças que age sobre os indivíduos para que permaneçam no grupo. A coesão é geralmente descrita como uma dinâmica que reflecte as inclinações dos membros do grupo para ficarem juntos e unidos de modo a concretizar metas e objectivos em conjunto (Carron, 1982, citado por Casey-Campbell & Martens, 2009). Nas suas pesquisas, Catwright (1968, citado por Casey-Campbell & Martens, 2009) verificou que a intenção de permanecer dentro do grupo era um forte preditor de coesão. Por sua vez, Hogg (1992, citado por Casey-Campbell & Martens, 2009) verificou que a identificação do indivíduo com o grupo também era um factor importante ao nível da coesão.

Muitas vezes nas definições de coesão, coexistem antecedentes e consequências, tal é a complexidade do conceito. Brawley & Carron (2000, citados por Casey-Campbell & Martens, 2009) ao definir coesão incluem duas vertentes: percepção do indivíduo sobre o que o grupo acredita em relação a proximidade e união em todo o grupo, e por outro lado, as motivações pessoais do indivíduo para permanecer no grupo. Carless & De Paola (2000) fazem referência ao modelo de três factores em relação à coesão: coesão de tarefa, coesão social e atracção individual. Estes resultados, entre outros, conduzem à noção da coesão grupal como constructo multidimensional – tal como vai ser tratada neste trabalho.

As consequências da coesão de grupo são várias, sendo essencialmente descritas ao nível organizacional. A coesão é associada positivamente a comportamentos de cidadania organizacional (Kidwell et al, 1997); negativamente com a tensão relacionada com o trabalho (Seashore, 1954, citado por Casey-Campbell & Martens, 2009); sendo também associada negativamente com os comportamentos de absentismo (Mikalachi, 1969, citado por Casey-Campbell & Martens, 2009). Catwright (1968, citado por Casey-Campbell & Martens, 2009) verificou também que uma forte coesão conduz a uma melhor comunicação entre os membros, o que melhora a participação, bem como uma melhor aceitação de tarefas e papéis. Por sua vez, Spink & Carron (1994) concluíram que indivíduos que apresentam baixos níveis de coesão percebida têm tendência para deixar o grupo em três semanas. McGrath (1984,

citado por Sánchez & Yurrebaso, 2009) demonstrou que grupos coesos têm maior satisfação pessoal e com o trabalho. A coesão grupal está também relacionada positivamente com a satisfação pessoal (Chang & Bordia, 2001, citados por Lahiguera et al, 2009) e com o bem-estar (Gonçalves, 2006). Alguns estudos indicam a existência de uma relação inversa entre *stress* laboral e coesão de grupo (Keller, 2001), sendo que várias investigações na área indicam que os indivíduos lidam mais eficazmente com o *stress* quando estão inseridos em grupos coesos (Gonçalves, 2006).

Segundo Casey-Campbell & Martens (2009) a coesão é analisada na maioria dos estudos estando numa relação directa com outras variáveis, sendo que existem poucos estudos acerca do papel desta variável como moderadora. Neste sentido, Zaccaro (1991, citado por Casey-Campbell & Martens, 2009) afirmou que a perspectiva multidimensional da coesão auxilia no tratamento desta variável como moderadora, embora admita que ainda é precisa mais investigação.

De acordo com Rodrigues (2006, citado por Gonçalves, 2006) um grupo coeso auxilia na adaptação do indivíduo, possuindo muitas “vantagens”, tais como fornecer apoio a vários níveis (emocional, instrumental, etc.), potenciar a auto-estima do indivíduo, fornecer apoio mútuo, bem como num grupo coeso todos experienciam as mesmas situações, pelo que cada um as compreende melhor.

3 - Sector Hoteleiro

O sector hoteleiro, devido a toda a sua dinâmica decorrente de picos de trabalho, é caracterizado por configurações de trabalho, bem como estabelecimento de relações bastante flexíveis. Por outro lado, interessa compreender que devido à alta concorrência, à crescente baixa de preços, o sector hoteleiro tem como objectivo prestar um serviço, pelo que se reveste de algumas exigências particulares. Este é um sector onde se salienta a importância da qualidade dos vários colaboradores, pois a sua grande maioria está em permanente contacto directo com os clientes, pelo que questões de *stress* e bem-estar, e mais concretamente as suas repercussões, são questões que devem ser analisadas e trabalhadas pela Gestão de Recursos Humanos dos vários grupos hoteleiros.

De acordo com a *European Agency for Safety and Health at Work* (2010) a hotelaria e restauração foi dos sectores com um crescimento mais rápido na Europa, sendo que em 2005

estavam empregadas mais de 7,8 milhões de pessoas (Eurostat, 2005, citado pela *European Agency for Safety and Health at Work*, 2010).

Existem diversos riscos inerentes a esta actividade, relacionados quer com a organização do trabalho, quer com as exigências a nível físico e psicológico. Assim, os trabalhadores deste sector trabalham muitas vezes sem grande controlo sob as tarefas, com solicitações contraditórias, falta de apoio por parte de colegas e/ou supervisores, trabalham longos períodos de tempo, com horários desregulados, bem como têm muitas vezes de lidar com clientes “mais difíceis” (*European Agency for Safety and Health at Work*, 2010). Ainda segundo esta Agência (2008) todas estas condições conduzem a um aumento de *stress* por parte dos trabalhadores.

Este sector apresenta algumas características particulares. Em termos de idade dos trabalhadores, o sector hoteleiro é o que apresenta uma maior percentagem de trabalhadores jovens, sendo que 48% dos trabalhadores têm menos de 35 anos, ao contrário de 35% para os restantes serviços, segundo as Estatísticas da União Europeia a 25 países (Eurostat, 2005, citado por *European Agency for Safety and Health at Work*, 2008). Relativamente ao género predominante, 54% da força de trabalho do sector hoteleiro corresponde ao género feminino. Com excepção de países como a Dinamarca, Alemanha, Irlanda, Holanda, Finlândia, Suécia e Reino Unido, o sector de hotelaria é o que tem mais horas de trabalho, sendo que também é o que está mais dependente do turismo, logo, os níveis de emprego tendem a ser sazonais. Executivos e gestores correspondem a uma pequena proporção de empregados, sendo a sua grande maioria trabalhadores com baixas qualificações (*European Agency for Safety and Health at Work*, 2008).

Num estudo realizado por Martins & Machado (2005) acerca da Gestão de Recursos Humanos no sector hoteleiro, os autores concluem que as áreas que são mais referenciadas no sentido de terem impacto na motivação dos trabalhadores são as remunerações, a segurança no emprego, bem como a melhoria do ambiente de trabalho. Estas são áreas, tal como já foi referenciado anteriormente, que tem também um enorme impacto no bem-estar dos trabalhadores.

4 - Modelo Teórico

O presente trabalho terá como base teórica o Modelo Transaccional de Lazarus & Folkman (1984) pelo facto de ser unânime a sua contribuição para a temática da saúde e em particular do *stress* ocupacional. Os autores contribuíram para que o *stress* fosse analisado no contexto da relação entre a pessoa e o ambiente, entidades que se influenciam mutuamente. O *stress* resulta do equilíbrio entre as exigências do meio e a capacidade do indivíduo para lhes responder.

É este novo modelo de *stress* que coloca a ênfase no estudo das condições que favorecem o aparecimento de *stress*, bem como o modo como o indivíduo as avalia. Assim surgem as noções de avaliação cognitiva e *coping* (estratégias para lidar com as exigências).

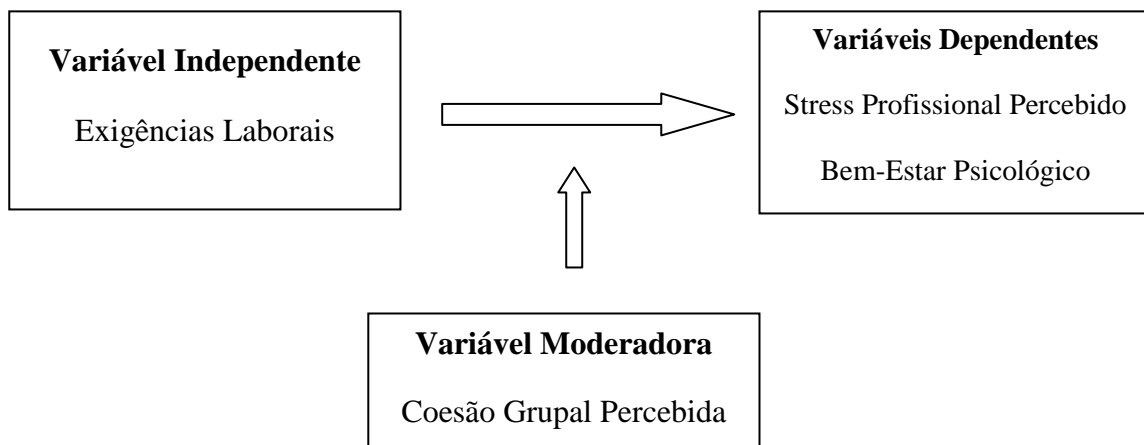
A avaliação cognitiva engloba todas as análises automáticas que o indivíduo faz quando em interacção com o seu ambiente, pois a forma como o *stress* é percebido é o que determina as respostas, as emoções, bem como os esforços realizados. A percepção de *stress* ocorre através de três momentos-chave: avaliação primária, secundária e re-avaliação. Aquando da avaliação primária, o indivíduo analisa o significado das suas interacções com o meio, reconhecendo as exigências inerentes. De seguida, avalia os recursos de que dispõe para fazer face a tais exigências. Por fim, consoante as acções recíprocas com o ambiente, o indivíduo refaz as suas próprias avaliações. As avaliações das relações indivíduo-meio são influenciadas por características pessoais (motivação, crenças, recursos pessoais de *coping*, etc.), mas também por variáveis do meio (características do perigo, existência de recursos de apoio social, etc.). Estas avaliações levam a vários tipos de resposta por parte do indivíduo: respostas fisiológicas, cognitivas, comportamentais e/ou emocionais.

No que diz respeito aos mecanismos de *coping*, estes correspondem a esforços do indivíduo para lidar com as exigências do meio, sendo que são estas estratégias que vão alterar as relações com o ambiente e modificam a forma como as mesmas são interpretadas. Existem dois tipos de mecanismos de *coping*: centrados na resolução de problemas e centrados na regulação emocional. Os primeiros dizem respeito a um conjunto de acções por parte do indivíduo de modo a reduzir ou eliminar a ameaça a que está sujeito, onde se focaliza em acções alternativas, tendo em conta o custo-benefício; os segundos, correspondem a acções mais emocionais quando o indivíduo avalia a situação e conclui que nada há a fazer para a alterar.

Assim, de um modo geral, este modelo enfatiza a relação dinâmica entre indivíduo e meio relativamente à situação de *stress*, onde o indivíduo tem a possibilidade de agir avaliando a situação em questão, avaliando os recursos de que dispõe para lhe fazer face, e resolver as situações que lhe causam *stress*, regulando as suas próprias reacções.

5 - Modelo Empírico

Tendo em conta a literatura analisada, este trabalho propõe-se a analisar os efeitos das exigências laborais, na percepção de *stress* profissional e bem-estar psicológico. Do mesmo modo, e tendo em conta os estudos analisados, pretende verificar o papel moderador/amortizador da coesão grupal percebida na relação entre as exigências laborais e a percepção de *stress* profissional e bem-estar psicológico.



Pretende-se testar as seguintes hipóteses:

H1: As exigências laborais estão positivamente correlacionadas com o *stress* profissional percebido.

H2: As exigências laborais estão negativamente correlacionadas com o bem-estar psicológico.

H3: A coesão grupal percebida está negativamente correlacionada com o *stress* profissional percebido.

H4: a coesão grupal percebida está positivamente correlacionada com o bem-estar psicológico.

H5: A incidência de *stress* profissional percebido varia consoante o género.

H6: A incidência de bem-estar psicológico varia consoante o género.

H7: A incidência de *stress* profissional percebido varia consoante a idade.

H8: A incidência de bem-estar psicológico varia consoante a idade.

H9. A incidência de *stress* profissional percebido varia consoante o cargo ocupado.

H10. A incidência de bem-estar psicológico varia consoante o cargo ocupado.

H11. A incidência de *stress* profissional percebido varia consoante o tempo na empresa.

H12. A incidência de bem-estar psicológico varia consoante o tempo na empresa.

H13: A relação entre as exigências laborais e o *stress* profissional percebido é moderada pela coesão grupal percebida (a relação será mais fraca em indivíduos que percepcionem o seu grupo de trabalho como muito coeso, do que em indivíduos que percepcionem o seu grupo de trabalho como pouco coeso).

H14: A relação entre as exigências laborais e o bem-estar psicológico é moderada pela coesão grupal percebida (a relação será mais fraca em indivíduos que percepcionem o seu grupo de trabalho como muito coeso, do que em indivíduos que percepcionem o seu grupo de trabalho como pouco coeso).

6 - Método

6.1 - Procedimento

Para a realização do presente estudo foi contactado o Director de Recursos Humanos de um Grupo Hoteleiro a fim de obter resposta positiva à aplicação do questionário aos vários colaboradores. Após a apresentação dos objectivos do trabalho, bem como do questionário em questão, o pedido foi aprovado tendo ficado acordado que no final da investigação seria feito um relatório dos resultados obtidos, pois este tema também era do interesse dos Recursos Humanos do Grupo.

A escolha de um grupo do sector hoteleiro foi aleatória, contudo, após alguma revisão de literatura verificou-se a importância de estudar questões de *stress* e bem-estar neste sector, pois engloba muitas actividades sujeitas a vários tipos de exigências, como alterações de horários, grande competitividade entre concorrentes, etc.

Numa primeira fase o questionário foi transformado em formato electrónico, com o recurso a uma ferramenta denominada “Inquéritos ISCTE”, sendo depois enviado o respectivo *link* e apresentação do estudo para os responsáveis de recursos humanos do grupo, que por sua vez o fizeram circular por todos os colaboradores. Após algum tempo, sendo as respostas recebidas por esta via insuficientes, passou-se para uma entrega presencial dos questionários em diversos hotéis da zona centro do país.

6.2 - Amostra

Tal como referido, o estudo foi realizado num grupo do sector da hotelaria, que corresponde a um grupo internacional líder de mercado na Europa e que está fortemente implantado em Portugal.

O grupo apresenta uma cultura baseada na preocupação com as pessoas, o respeito pelas diferenças de cada um, bem como o compromisso para o mais elevado desempenho, onde valores como a inovação, conquista, verdade, respeito e confiança são pilares fundamentais.

A amostra foi constituída por 158 participantes, com variadas profissões, sendo que 53,5% são do género feminino e 45,9% do género masculino. Em termos de idade, a maioria (52,2%) apresenta idades compreendidas entre os 25 e os 35 anos. A maioria dos participantes é solteiro (39,9%) e casado (41,5%). As habilitações literárias mais frequentes na amostra são entre o 10º e o 12º anos (40,9%) e o bacharelato/licenciatura (39,0%). A grande maioria dos participantes está há mais de 1 ano na empresa (91,1%), sendo que em termos de relação contratual 37,7% apresenta um contrato a tempo indeterminado. Desta amostra, 48 participantes pertencem à Sede da empresa (trabalho mais “administrativo”), sendo a maior percentagem os indivíduos que pertencem à Direcção Comercial/Marketing/E-Commerce (8,2%) e à Direcção Geral (6,9%). Os restantes 110 participantes são considerados trabalhadores mais “operacionais”, onde 32,1% pertence à Recepção, 20,1% à Direcção e 15,7% aos Restaurantes dos vários hotéis. Por fim é de referir que 27% dos participantes correspondem a chefias e 68,6% a colaboradores. Esta descrição pode ser melhor visualizada com recurso à tabela 1.

TABELA 1.
Descrição dos Participantes

	N	%
Género		
Feminino	85	53,5
Masculino	73	45,9
Idade		
Menos 25 anos	10	6,3
Entre 25 e 35 anos	83	52,2
Entre 36 e 45 anos	45	28,3
Mais 45 anos	19	11,9
Estado Civil		
Solteiro(a)	63	39,9
Casado(a)	66	41,5
Divorciado(a)	7	4,4
Viúvo(a)	1	0,6
Vive com companheiro	21	13,2
Habilitações Literárias		
Menos 9º Ano	9	5,7
9º Ano	18	11,3
Entre 10º e 12º Anos	65	40,9
Bacharelato/Licenciatura	62	39,0
Mestrado/Doutoramento	4	2,5
Tempo na Empresa		
Menos de 1 ano	13	8,2
De 1 a 5 anos	50	31,4
De 6 a 10 anos	45	28,3
Mais de 11 anos	50	31,4
Área de Trabalho – Sede		
Direcção Financeira	1	0,6
Direcção de Recursos Humanos	3	1,9
Direcção Comercial/Marketing/E-Commerce	13	8,2
Direcção Geral	11	6,9
Serviço Qualidade & Ambiente	4	2,5
Revenue Management	3	1,9
Direcção Compras	5	3,1
Direcção Informática	2	1,3
Jurídico	1	0,6
Direcção Manutenção	5	3,1
Área de Trabalho – Hotéis		
Direcção	32	20,1
Recepção	51	32,1
Andares	5	3,1
Restaurante	25	15,7
Cozinha/Copa	5	3,1
Manutenção	6	3,8
Comercial/Reservas	13	8,2
Relação Contratual		
Contrato a Termo Certo	49	30,8
Contrato a Termo Incerto	29	18,2
Contrato de Tempo Indeterminado	60	37,7
Outro	13	8,2
Cargo		
Chefia	43	27,0
Colaborador	109	68,6

6.3 - Instrumentos e Variáveis

Os dados analisados no presente trabalho foram recolhidos através de metodologia quantitativa, com base num questionário (Anexo A) constituído por quatro partes. A primeira parte é relativa à caracterização do trabalho, a segunda a questões de saúde, a terceira à caracterização do grupo de trabalho, e a quarta é referente aos dados pessoais e profissionais.

É importante referir que tendo em conta o tamanho da amostra utilizada, bem como os elevados valores de *Alpha* de *Cronbach* obtidos, foi seguida a estrutura factorial original dos autores.

6.3.1 - Exigências Laborais

A avaliação das exigências laborais foi feita através da aplicação de uma escala de Morin (2000), onde é pedido aos participantes que dêem a sua opinião acerca de um grupo de 28 afirmações, com uma escala de resposta de 5 pontos (1 – “Nunca”, 2 – “Quase Nunca”, 3 – “Ocasionalmente”, 4 – “Quase Sempre”, 5 – “Sempre”). Esta escala avalia cinco dimensões das exigências laborais, sendo elas de tempo, cognitivas, emocionais, físicas e organizacionais. Nesta escala apenas foi recodificado um item (nº 24), sendo invertida a escala de resposta. Como exemplo de um exemplo de item tem-se: “Solicitam-lhe muito durante o seu trabalho.”.

Foram obtidos os valores de *Alpha* de *Cronbach* ao nível das cinco dimensões da escala, sendo que serão apenas referidos os valores superiores a 0,70. Assim, a dimensão tempo apresentou um valor de consistência interna de 0,90; a dimensão cognitiva de 0,75; e a dimensão física de 0,80, sendo estes valores bons indicadores de consistência interna.

6.3.2 - Bem-estar psicológico

A avaliação do bem-estar psicológico foi realizada através da aplicação de uma medida de Warr (1990), onde se questiona a existência de alguns sentimentos experimentados pelos indivíduos no local de trabalho. O questionário é composto por 12 itens respondidos numa escala de 6 pontos (1 – “Nunca”, 2 – “Raramente”, 3 – “Por algum tempo”, 4 – “Grande parte do tempo”, 5 – “Quase todo o tempo”, 6 – “Todo o tempo”). Foram recodificados seis

itens (nºs 1, 2, 3, 7, 8 e 9), sendo a escala de resposta invertida. Um exemplo de item: “Pensando nas últimas semanas, em que medida o seu trabalho o/a fez sentir-se deprimido(a)?”.

A escala apresenta um óptimo valor de consistência interna, pois o *Alpha* de *Cronbach* foi de 0,91.

6.3.3 - Stress profissional percebido

A avaliação do *stress* profissional percebido foi realizada com base na aplicação da *Perceived Stress Scale*, desenvolvida por Cohem, Kamarck & Mermelstein (1983), onde se pede aos indivíduos que analisem os seus sentimentos e pensamentos relativos à actividade profissional. É composta por 14 itens, com uma escala de resposta de 5 pontos: 1 – “Nunca”, 2 – “Quase Nunca”, 3 – “Às Vezes”, 4 – “Frequentemente”, 5 – “Muito Frequentemente”, sendo exemplo de um item “No ultimo mês, com que frequência constatou que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer no trabalho?”. Também nesta escala foram recodificados itens, tendo sido invertida a escala de resposta a seis itens (nºs 5, 6, 7, 9, 10 e 13). Esta escala apresenta um *Alpha* de *Cronbach* de 0,82, o que também é um bom indicador de consistência interna.

6.3.4 - Coesão grupal percebida

A coesão grupal percebida foi avaliada através do *Dutch Deployability of Team Questionnaire* (PIT) desenvolvido por Podsakoff e MacKenzie (1994), através do qual é pedido aos participantes para pensarem no seu grupo de trabalho. A escala é constituída por 20 itens, sendo 10 referentes à coesão horizontal (entre indivíduos do mesmo nível hierárquico) e outros 10 referentes à coesão vertical (entre colaborador e superior hierárquico). A escala de resposta é de 5 pontos: 1 – “Discordo Totalmente”, 2 – “Discordo”, 3 – “Não Concordo Nem Discordo”, 4 – Concordo e 5 – Concordo Totalmente”. Como exemplo de item tem-se: “Gosto de dar o melhor pelo meu grupo de trabalho”, para a coesão grupal horizontal e “A chefia socializa/convive connosco”, para a coesão grupal vertical.

O *Alpha* de *Cronbach* foi obtido para a escala global, sendo o seu valor de 0,90, logo apresenta uma boa consistência interna.

7 - Resultados

Relativamente aos resultados obtidos, estes serão apresentados pela seguinte ordem: em primeiro serão analisadas as estatísticas descritivas e as correlações das várias variáveis em estudo; de seguida são analisadas quais as variáveis que mais predizem o bem-estar psicológico e o *stress* profissional percebido; será verificado se existem diferenças ao nível do bem-estar psicológico e *stress* profissional percebido, relativamente a algumas variáveis sociodemográficas (género, idade, cargo e tempo na empresa); sendo por fim analisado o efeito de moderação da coesão grupal percebida.

Estatísticas Descritivas e Correlações das Variáveis em estudo

Através das tabelas 2 e 3 é possível analisar as estatísticas descritivas, bem como as correlações entre as variáveis em estudo.

Ao nível da tabela 3, verifica-se que as três dimensões das exigências laborais (tempo, cognitiva e física) estão associadas entre si positiva e significativamente.

As associações que não são significativas são as entre a dimensão tempo das exigências laborais e a coesão grupal percebida; a dimensão cognitiva das exigências laborais e a coesão grupal percebida, o bem-estar psicológico, e o *stress* profissional percebido; e a dimensão física das exigências laborais e a coesão grupal percebida, o bem-estar psicológico e o *stress* profissional percebido.

A coesão grupal percebida está associada positiva e significativamente com o bem-estar psicológico e negativa e significativamente com o *stress* profissional percebido. O bem-estar psicológico está associado negativa e significativamente com o *stress* profissional percebido.

TABELA 2.
Estatísticas Descritivas

	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Exigências Laborais – Tempo	1,00	4,67	2,91	0,73
Exigências Laborais – Cognitiva	1,00	5,00	3,86	0,59
Exigências Laborais – Física	1,00	5,00	2,89	0,89
Coesão Grupal Percebida	1,40	4,70	3,58	0,53
Bem-Estar Psicológico	1,75	6,00	4,23	0,77
<i>Stress</i> Profissional Percebido	1,36	3,64	2,57	0,48

Nota. *Min.* = Mínimo; *Max.* = Máximo; *M* = Média; *DP* = Desvio-Padrão

TABELA 3.
Correlações entre as variáveis em estudo

	1	2	3	4	5	6
1. Exigências Laborais: Tempo	1	0,468**	0,157*	-0,122	-0,382**	0,375**
2. Exigências Laborais: Cognitiva	0,468**	1	0,256**	-0,032	-0,143	0,149
3. Exigências Laborais: Física	0,157*	0,256**	1	0,107	-0,092	0,112
4. Coesão Grupal Percebida	-0,122	-0,032	0,107	1	0,556**	-0,335**
5. Bem-Estar Psicológico Percebido	-0,382**	-0,143	-0,092	0,556**	1	-0,714**
6. <i>Stress</i> Profissional Percebido	0,375**	0,149	0,112	-0,335**	-0,714**	1

Nota. * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Diferenças existentes consoante algumas variáveis sociodemográficas

Foram realizados testes paramétricos (*T-Test*) para verificar se existem diferenças ao nível do *stress* profissional percebido e do bem-estar psicológico consoante o género, idade, cargo e tempo na empresa dos trabalhadores.

Em relação às variáveis idade e tempo na empresa, estas foram recodificadas em duas dimensões, isto é, a idade passou a ter dois escalões de resposta (“Menos de 35 anos” e “Mais

de 35 anos”), e o tempo na empresa passou a ter como escala de resposta “ Menos de 5 anos” e “Mais de 5 anos”.

Foram verificados os pressupostos para fazer estes testes, ou seja, os dados são de natureza quantitativa, as distribuições são normais (Anexo B), sendo as variâncias homogêneas.

Relativamente ao género, como é possível verificar na tabela 4, a média de mulheres ($M=2,64$; $DP=0,48$) que percepciona *stress* profissional é idêntica à dos homens ($M=2,50$; $DP=0,49$), tal como em relação ao bem-estar psicológico ($M=4,16$; $DP=0,86$, para as mulheres e $M=4,31$; $DP=0,64$, para os homens).

Tendo em conta os resultados, para o *stress* profissional percebido, verifica-se que o valor do teste *t* é de 1,863 (com $p>0,05$), pelo que é possível afirmar que a média de *stress* profissional percebido das mulheres e dos homens não difere. O mesmo se passa no que diz respeito ao bem-estar psicológico, ou seja, com o valor do teste *t* de -1,190 (com $p>0,05$), conclui-se que a média de bem-estar psicológico das mulheres e dos homens não difere.

TABELA 4. Estatísticas Descritivas segundo o Género

		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Teste-t</i>
<i>Stress</i> Profissional Percebido	Feminino	84	2,64	0,48	1,863 n.s.
	Masculino	72	2,50	0,49	
Bem-Estar Psicológico	Feminino	84	4,16	0,86	-1,190 n.s.
	Masculino	72	4,31	0,64	

Nota. *M* = Média; *DP* = Desvio-Padrão; n.s. = Não Significativo

Em relação à idade, através da análise da tabela 5, verifica-se que a média de *stress* profissional percebido entre indivíduos com menos de 35 anos ($M=2,65$; $DP=0,48$) difere da média quando se trata de indivíduos com mais de 35 anos ($M=2,47$; $DP=0,48$). Do mesmo modo, em relação ao bem-estar psicológico, a média de indivíduos com menos de 35 anos ($M=4,12$; $DP=0,78$) difere da média dos indivíduos com mais de 35 anos ($M=4,39$; $DP=0,75$).

Analisando os resultados, para o *stress* profissional percebido, verifica-se que o valor do teste *t* é de 2,369 (com $p<0,05$), sendo o valor do teste positivo, ou seja, a média de *stress* profissional percebido em indivíduos com menos de 35 anos é superior à média de *stress*

profissional percebido de indivíduos com mais de 35 anos. Para o bem-estar psicológico, o valor do teste t é de -2,156 (com $p < 0,05$), sendo neste caso o valor do teste negativo, o que leva a concluir que a média de bem-estar psicológico de indivíduos com menos de 35 anos é inferior à média de bem-estar psicológico de indivíduos com mais de 35 anos.

TABELA 5. Estatísticas Descritivas segundo a Idade

		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Teste-t</i>
<i>Stress</i> Profissional Percebido	Menos de 35 anos	91	2,65	0,48	2,369*
	Mais de 35 anos	64	2,47	0,48	
Bem-Estar Psicológico	Menos de 35 anos	91	4,12	0,78	-2,156*
	Mais de 35 anos	64	4,39	0,75	

Nota. *M* = Média; *DP* = Desvio- Padrão; * $p < 0,05$

Relativamente ao cargo ocupado (tabela 6), a média de stress profissional percebido dos chefes ($M=2,47$; $DP=0,48$) não difere da média quando se trata de colaboradores ($M=2,60$; $DP=0,49$). O mesmo acontece em relação ao bem-estar psicológico, ou seja, a média de bem-estar psicológico dos chefes ($M=4,20$; $DP=0,83$) não difere da dos colaboradores ($M=2,26$; $DP=0,76$).

Neste sentido, para o stress profissional percebido, o valor do teste t é de -1,418 (com $p > 0,05$), pelo que é possível afirmar que a média de *stress* profissional percebido das chefias e dos colaboradores não difere. O mesmo se passa no que diz respeito ao bem-estar psicológico, ou seja, obteve-se um valor de -0,392 para o teste t (com $p > 0,05$), concluindo-se que a média de bem-estar psicológico de chefes e colaboradores não difere.

TABELA 6. Estatísticas Descritivas segundo o Cargo

		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Teste-t</i>
Stress Profissional Percebido	Chefia	43	2,47	0,48	-1,418 n.s.
	Colaborador	107	2,60	0,49	
Bem-Estar Psicológico	Chefia	43	4,20	0,83	-0,392 n.s.
	Colaborador	107	4,26	0,76	

Nota. *M* = Média; *DP* = Desvio- Padrão; n.s. = Não Significativo

Relativamente ao tempo na empresa, como é possível verificar na tabela 7, a média de indivíduos que estão na empresa há menos de 5 anos ($M=2,63$; $DP=0,48$) que percepciona *stress* profissional é idêntica à dos indivíduos que estão na empresa há mais de 5 anos ($M=2,58$; $DP=0,58$), tal como em relação ao bem-estar psicológico ($M=4,23$; $DP=0,76$, para indivíduos com menos de 5 anos na empresa e $M=4,16$; $DP=0,81$, para indivíduos com mais de 5 anos na empresa).

Tendo em conta os resultados apresentados, para o *stress* profissional percebido, verifica-se que o valor do teste *t* é de 0,486 (com $p>0,05$), pelo que é possível afirmar que a média de *stress* profissional percebido dos indivíduos com menos de 5 anos na empresa e os indivíduos com mais de 5 anos na empresa não difere. O mesmo se passa no que diz respeito ao bem-estar psicológico, ou seja, obteve-se um valor de 0,395 para o teste *t* (com $p>0,05$), concluindo-se que a média de bem-estar psicológico não difere entre indivíduos com menos de 5 anos na empresa e indivíduos com mais de 5 anos na empresa.

TABELA 7. Estatísticas Descritivas segundo o Tempo na Empresa

		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>Teste-t</i>
<i>Stress</i> Profissional Percebido	Menos de 5 anos	61	2,63	0,48	0,486 n.s.
	Mais de 5 anos	45	2,58	0,58	
Bem-Estar Psicológico	Menos de 5 anos	61	4,23	0,76	0,395 n.s.
	Mais de 5 anos	45	4,16	0,81	

Nota. *M* = Média; *DP* = Desvio-Padrão; n.s. = Não Significativo

Predição do Stress Profissional Percebido e Bem-Estar Psicológico

De acordo com a tabela 8, verifica-se que as exigências laborais de tempo são um forte preditor do bem-estar psicológico, sendo que neste caso com o aumento de exigências de tempo, o bem-estar psicológico dos trabalhadores diminui ($\beta=-0,303$; $p=0,000$). Do mesmo modo, também a coesão grupal percebida é um forte preditor do bem-estar psicológico, ou seja, quanto mais os trabalhadores percepcionarem o seu grupo como coeso, maior será o seu bem-estar psicológico no trabalho ($\beta=-0,533$; $p=0,000$). Assim, as exigências laborais cognitivas e físicas não têm qualquer impacto no bem-estar psicológico.

TABELA 8. Predição do Bem-Estar Psicológico

Variáveis Predictoras	R ²	R ²		β	p	F
		Ajustado				
Exigências Laborais – Tempo				-0,303	0,000	
Exigências Laborais – Cognitiva				0,046	0,525	
Exigências Laborais – Física	0,449	0,423		-0,112	0,083	17,215**
Coesão Grupal Percebida				0,533	0,000	

Nota. **p<0,01 / Variável Dependente: Bem-Estar Psicológico

Relativamente ao *stress* profissional percebido, através da análise da tabela 9, verifica-se que o *stress* profissional percebido é fortemente explicado pelas exigências laborais de tempo ($\beta=0,330$; $p=0,000$), ou seja, quanto maiores exigências de tempo, maior a percepção de *stress* profissional por parte dos trabalhadores. Também a coesão grupal percebida é um forte preditor do *stress* profissional percebido ($\beta=-0,299$; $p=0,000$), sendo que ao perceberem o seu grupo de trabalho como coeso, os trabalhadores apresentam uma menor percepção de *stress* profissional. Tal como ocorreu com o bem-estar psicológico, as exigências laborais cognitivas e físicas não apresentam qualquer impacto no *stress* profissional percebido.

TABELA 9. Predição do *Stress* Profissional Percebido

Variáveis Predictoras	R ²	R ²		β	p	F
		Ajustado				
Exigências Laborais – Tempo				0,330	0,000	
Exigências Laborais – Cognitiva				-0,028	0,737	
Exigências Laborais – Física	0,294	0,260		0,098	0,179	8,728**
Coesão Grupal Percebida				-0,299	0,000	

Nota. **p<0,01 / Variável Dependente: *Stress* Profissional Percebido

Efeito de Moderação da Coesão Grupal Percebida

Foi realizada uma regressão linear múltipla a fim de analisar o efeito de moderação da coesão grupal percebida entre as exigências laborais e o *stress* profissional percebido e o bem-estar psicológico. Dito de outro modo, interessa averiguar se a maior ou menor percepção de coesão grupal tem um impacto diferente na intensidade desta relação.

Foram efectuados os passos propostos por Baron & Kenny (1986), ou seja, inicialmente entram na equação de regressão a variável independente (exigências laborais) e a variável moderadora (coesão grupal percebida), sendo o passo seguinte a inclusão da interacção entre as variáveis independente e moderadora.

As regressões realizadas foram feitas para as três dimensões da variável independente (exigências laborais), ou seja, para as dimensões tempo, cognitiva e física. Foram assim realizadas seis regressões (as três dimensões da variável independente com cada uma das variáveis dependentes).

Como é possível analisar na tabela 10, no âmbito do bem-estar psicológico, não se verificaram efeitos de moderação significativos da coesão grupal percebida ($\beta_{interacção} = -0,165$; $p = 0,750$, com as exigências laborais de tempo como VD; $\beta_{interacção} = -0,662$; $p = 0,383$, com as exigências laborais cognitivas como VD, e $\beta_{interacção} = -0,300$; $p = 0,575$, com as exigências laborais físicas como VD). Deste modo, conclui-se que a relação entre as exigências laborais (quer sejam de tempo, cognitivas ou físicas) e o bem-estar psicológico não é moderada pela coesão grupal percebida.

Por outro lado, é interessante verificar que o bem-estar psicológico é fortemente explicado pela coesão grupal percebida, pois obtém-se sempre $p = 0,000$.

TABELA 10. Resultados da Regressão Linear Simples: Efeito de Moderação da Coesão Grupal Percebida

Modelo	Variáveis Predictoras	R ²	R ² Ajustado	β Estandarizado	p	F
1	Exigências Laborais (Tempo)	0,437	0,418	-0,301	0,000	23,302**
	Coesão Grupal Percebida			0,518		
2	Exigências Laborais (Tempo)	0,438	0,415	-0,152	0,747	19,319**
	Coesão Grupal Percebida			0,606		
	Exigências Laborais (Tempo) x Coesão Grupal Percebida			-0,165		
3	Exigências Laborais (Cognitiva)	0,366	0,345	-0,125	0,061	17,336**
	Coesão Grupal Percebida			0,552		
4	Exigências Laborais (Cognitiva)	0,369	0,344	0,347	0,525	14,552**
	Coesão Grupal Percebida			1,028		
	Exigências Laborais (Cognitiva) x Coesão Grupal Percebida			-0,662		
5	Exigências Laborais (Física)	0,373	0,353	-0,150	0,023	17,880**
	Coesão Grupal Percebida			0,576		
6	Exigências Laborais (Física)	0,375	0,350	0,105	0,820	14,884**
	Coesão Grupal Percebida			0,702		
	Exigências Laborais (Física) x Coesão Grupal Percebida			-0,300		

Nota. ** $p < 0,01$ / Variável Dependente: Bem-Estar Psicológico

Ao nível do *stress* profissional percebido, como é possível constatar na tabela 11, também não se verificaram efeitos de moderação significativos da coesão grupal percebida ($\beta_{\text{interacção}} = -0,311$; $p = 0,596$, com as exigências laborais de tempo como VD; $\beta_{\text{interacção}} = -0,621$; $p = 0,467$, com as exigências laborais cognitivas como VD, e $\beta_{\text{interacção}} = -0,397$; $p = 0,515$, com as exigências laborais físicas como VD).

Também ao nível do *stress* profissional percebido, verifica-se que este constructo é fortemente explicado pela coesão grupal percebida ($p = 0,000$).

TABELA 11. Resultados da Regressão Linear Simples: Efeito de Moderação da Coesão Grupal Percebida

Modelo	Variáveis Predictoras	R ²	R ² Ajustado	β Estandarizado	p	F
1	Exigências Laborais (Tempo)	0,285	0,261	0,334	0,000	11,870**
	Coesão Grupal Percebida			-0,285	0,000	
2	Exigências Laborais (Tempo)	0,286	0,257	0,615	0,250	9,891**
	Coesão Grupal Percebida			-0,119	0,710	
	Exigências Laborais (Tempo) x Coesão Grupal Percebida			-0,311	0,596	
3	Exigências Laborais (Cognitiva)	0,201	0,175	0,153	0,043	7,517**
	Coesão Grupal Percebida			-0,322	0,000	
4	Exigências Laborais (Cognitiva)	0,204	0,172	-0,290	0,636	6,333**
	Coesão Grupal Percebida			-0,768	0,215	
	Exigências Laborais (Cognitiva) x Coesão Grupal Percebida			0,621	0,467	
5	Exigências Laborais (Física)	0,200	0,173	0,146	0,050	7,447**
	Coesão Grupal Percebida			-0,347	0,000	
6	Exigências Laborais (Física)	0,202	0,170	0,483	0,356	6,253**
	Coesão Grupal Percebida			-0,180	0,500	
	Exigências Laborais (Física) x Coesão Grupal Percebida			-0,397	0,515	

Nota. **p<0,01 / Variável Dependente: *Stress* Profissional Percebido

8 - Discussão

A presente investigação tinha como objectivos: 1. Analisar a incidência de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico numa amostra de trabalhadores do sector hoteleiro, tendo em conta as exigências inerentes ao trabalho; 2. Compreender o papel da coesão grupal percebida como moderadora da relação entre as exigências laborais e o *stress* profissional percebido, bem como entre as exigências laborais e o bem-estar psicológico; 3. Examinar se existem diferenças, ao nível do *stress* profissional percebido e do bem-estar psicológico, entre mulheres e homens; 4. Examinar se existem diferenças, ao nível do *stress* profissional percebido e do bem-estar psicológico, entre indivíduos mais novos e indivíduos mais velhos; 5. Examinar se existem diferenças, ao nível do *stress* profissional percebido e do bem-estar psicológico, entre trabalhadores com cargos de chefia e restantes colaboradores; e por fim, 6. Examinar se existem diferenças, ao nível do *stress* profissional percebido e do bem-estar psicológico, entre indivíduos com menos de 5 anos de tempo de empresa e mais de 5 anos. Neste sentido, e no seguimento da revisão de literatura já apresentada também foram formuladas hipóteses que serão seguidamente analisadas.

De acordo com os dados obtidos, a Hipótese 1 foi parcialmente confirmada, pois analisando as correlações entre as três dimensões das exigências laborais (tempo, cognitiva e física), verificou-se que apenas a dimensão tempo das exigências laborais está associada de forma significativa e positiva com o *stress* profissional percebido, podendo concluir-se que quanto maiores as exigências de tempo, maior será a percepção de *stress* profissional por parte dos trabalhadores.

Também a Hipótese 2 foi parcialmente confirmada, uma vez que nem a dimensão cognitiva nem a física das exigências laborais estão associadas de forma significativa e negativa com o bem-estar psicológico, sendo que apenas se verificou uma associação significativa e negativa entre as exigências laborais de tempo e o bem-estar psicológico. Dito de outro modo, verifica-se que quanto menores as exigências laborais de tempo, maior será o bem-estar psicológico dos trabalhadores.

Os dados relativos às hipóteses anteriormente referenciadas vão ao encontro do esperado, uma vez que tendo em conta o sector onde foi realizado o estudo, existe um predomínio de exigências relacionadas com as pressões de tempo. O sector hoteleiro é extremamente orientado para o cliente, o que juntamente com o rápido crescimento do sector e inevitável concorrência, faz com que os vários colaboradores tenham de estar sempre

atentos à satisfação das necessidades dos clientes, agindo de forma rápida e eficaz. De facto, em 2005 aumentou o número de trabalhadores que relataram que foram chamados a trabalhar com prazos mais apertados, o que também vai ao encontro da *European Agency for Safety and Health at Work* (2010) que refere que é comum os colaboradores trabalharem longos períodos de tempo, com solicitações várias e até contraditórias. Deste modo, quanto mais expostos a exigências de tempo os trabalhadores estiveram, maior será a percepção de *stress* profissional e menor o bem-estar psicológico.

A coesão grupal percebida está associada significativa e negativamente com o *stress* profissional percebido (confirmando-se assim a Hipótese 3), ou seja, quanto maior a percepção de que o grupo de trabalho é coeso, menor será a percepção de *stress* profissional, o que vai ao encontro da literatura (Gonçalves, 2006; Keller, 2001).

Relativamente à Hipótese 4, verificou-se que a coesão grupal percebida está associada de forma significativa e positiva com o bem-estar psicológico. Tal como Chang & Bordia (2001, citados por Lahiguera et al, 2009) e Gonçalves (2006) referem, quanto maior a coesão grupal, maior será o bem-estar dos indivíduos. É de referir neste caso que verificou-se que a coesão grupal percebida explica mais de 50% da variância do bem-estar psicológico, mostrando assim o forte impacto que esta variável tem no âmbito do bem-estar psicológico.

A confirmação das Hipóteses 3 e 4 vai totalmente ao encontro do esperado, uma vez que quando os indivíduos percebem o seu grupo de trabalho como coeso encontram vantagens nessa situação, ou seja, sentem que podem obter apoio e suporte quando necessitam, acreditam que os membros do seu grupo compreendem melhor as situações, pois todos passam pelo mesmo, sendo que esta percepção também potencia a sua auto-estima (Rodrigues, 2006, citado por Gonçalves, 2006). Assim, perante a percepção de coesão grupal existe uma menor percepção de *stress* profissional e um aumento de bem-estar psicológico, sendo de reforçar a ideia do forte impacto que a coesão grupal percebida tem no bem-estar psicológico dos indivíduos, o que torna importante incluir o conceito de coesão grupal percebida quando se trabalham as questões do bem-estar psicológico.

Era esperado, relativamente ao género, que existissem diferenças significativas das médias de *stress* profissional percebido (Hipótese 5) e bem-estar psicológico (Hipótese 6). Num estudo da *European Agency for Safety and Health at Work* (2010) entre os anos de 1995 e 2005 a prevalência de *stress* profissional, ao nível da Europa, foi superior em homens em relação às mulheres, embora a diferença não fosse muito grande (a prevalência de *stress* era

de 23% para os homens e 20% para as mulheres). Neste estudo, não se verificaram as hipóteses 5 e 6, ou seja, não existem diferenças significativas nas médias de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico entre homens e mulheres. Esta situação pode ser explicada, quer pela possível existência de um equilíbrio entre as exigências postas a mulheres e homens, o que se pode dever ao sector em questão; como por outro lado, a não existência de diferenças pode também decorrer dos perfis sociodemográficos em questão.

No que diz respeito às diferenças existentes entre indivíduos mais novos e indivíduos mais velhos, foi possível confirmar as Hipóteses 7 e 8, podendo afirmar-se que existem diferenças significativas entre as médias de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico consoante a idade. Os dados mostram que a média de *stress* profissional percebido é superior em indivíduos com menos de 35 anos (comparando com indivíduos com mais de 35 anos); do mesmo modo, a média de bem-estar psicológico é inferior em indivíduos com menos de 35 anos (em comparação com indivíduos com mais de 35 anos).

Segundo os dados obtidos para as Hipóteses 9 e 10, estas não foram confirmadas pois as médias de *stress* profissional percebido e de bem-estar psicológico não diferiram consoante se tratava de indivíduos com cargos de chefia ou indivíduos que eram colaboradores na empresa.

Em termos de tempo na empresa, era esperado que existissem diferenças ao nível de *stress* profissional percebido (Hipótese 11) e bem-estar psicológico (Hipótese 12), contudo os dados obtidos mostram que a média de *stress* profissional percebido de indivíduos com menos de 5 anos na empresa e indivíduos com mais de cinco anos não difere. O mesmo acontece quando se trata do bem-estar psicológico.

Os resultados obtidos ao nível das Hipóteses 9, 10, 11 e 12 podem também ser explicados com base quer num possível equilíbrio existente em termos de exigências laborais a que os trabalhadores são expostos (o que pode ser característico do sector), bem como devido aos perfis sociodemográficos em questão (por exemplo, os indivíduos com cargos de chefia, se possuírem habilitações literárias mais elevadas, podem utilizar estratégias mais eficazes para lidar com o *stress* no trabalho).

Relativamente à análise do efeito moderador da coesão grupal percebida, quer ao nível do *stress* profissional percebido, quer em relação ao bem-estar psicológico, não foi possível confirmar as Hipóteses 13 e 14. Alguns autores como Casey-Campbell & Martens (2009)

referiram que era útil estudar o efeito moderador desta variável, pois existem poucos estudos neste sentido; por outro lado, a literatura também refere o papel da coesão grupal percebida no âmbito do *stress* profissional percebido e do bem-estar psicológico. Os dados obtidos neste estudo mostraram que não existiu um efeito moderador da coesão grupal percebida na relação entre as exigências laborais (de qualquer dimensão) e o *stress* profissional percebido, nem entre as exigências laborais (nas três dimensões) e o bem-estar psicológico.

Sintetizando o que foi dito anteriormente, foi verificado que de todas as variáveis sociodemográficas que foram analisadas (género, idade, cargo e tempo na empresa) apenas se verificou que a percepção de *stress* profissional percebido é superior em trabalhadores mais jovens (menos de 35 anos), sendo o bem-estar psicológico menor. Esta informação torna-se útil essencialmente aquando de intervenções ao nível do *stress* profissional e bem-estar, sendo necessária uma especial atenção a estas faixas etárias. Por outro lado, analisando a existência de diferenças entre estes grupos, noutros sectores de actuação e/ou com outros perfis sociodemográficos, poderiam ser encontradas diferenças mais evidentes.

Outro resultado geral importante refere-se ao forte impacto que as exigências laborais de tempo têm para com o *stress* profissional percebido e o bem-estar psicológico. As exigências laborais de tempo explicam quase 40% do *stress* profissional percebido e do bem-estar psicológico, o que vai ao encontro da literatura, chegando-se à conclusão de que grandes exigências no trabalho conduzem a situações de *stress*, diminuindo o bem-estar, o que acarreta inúmeros custos para indivíduos e organizações (Sonnentag, Mojza & Binnewies, 2010), sendo que o facto de apenas a dimensão tempo das exigências estar correlacionada com o *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico pode dever-se às características do sector em questão, tal como já foi referido anteriormente. Por outro lado, embora se tenha verificado uma forte correlação (negativa) entre o *stress* profissional percebido e o bem-estar psicológico, esta situação não corresponde à regra. Ou seja, tal como foi referido em termos de literatura, *stress* no trabalho e bem-estar psicológico são constructos diferentes, pelo que o facto de os indivíduos percepcionarem *stress* profissional não implica necessariamente que o seu bem-estar esteja diminuído. Deste modo, ao nível de planos de intervenção torna-se importante salientar que trabalhar no âmbito do *stress* profissional não é o mesmo que promover o bem-estar psicológico no trabalho.

Embora não se tenha confirmado o papel moderador da coesão grupal percebida, existiram contributos desta variável que importa reforçar. A coesão grupal percebida explicou

cerca de 30% da variância do *stress* profissional percebido, sendo possível reiterar o importante papel que desempenha ao nível da temática do *stress*, o que é suportado pela literatura. Ainda mais forte é a relação entre a coesão grupal percebida e o bem-estar psicológico (a coesão grupal percebida explicou mais de 50% da variância do bem-estar psicológico), o que além de também ser suportado pela literatura, fornece uma indicação clara da importância de trabalhar variáveis como a coesão grupal percebida, quando se pretende intervir ao nível de temas como o bem-estar organizacional.

9 – Conclusão

O presente estudo permitiu concluir que variáveis como as exigências laborais de tempo e a coesão grupal percebida têm um enorme impacto em termos de *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico dos indivíduos no âmbito laboral. Esta situação é de extrema importância para os directores de empresas, bem como para os respectivos gestores de recursos humanos, pois reforça a noção de que as experiências e exigências dos indivíduos no trabalho vão afectá-los enquanto agentes trabalhadores, havendo uma repercussão (também) a nível organizacional. Tal como se sabe, as consequências de fenómenos de *stress* profissional estendem-se a danos para a vida pessoal, familiar e social do indivíduo, mas também a inúmeros custos para as organizações.

O bem-estar do trabalhador deve ser uma preocupação sempre presente, quer pela natural ética perante um ser humano, mas também porque a organização não sobrevive com colaboradores “doentes”, quer física, quer psicologicamente. Segundo Katz & Kanh (1978) as doenças dos indivíduos e o seu bem-estar psicológico não são analisados como resultados organizacionais. De facto, o sucesso de uma organização também devia ser pautado pela sua capacidade de obter bons resultados, através de trabalhadores saudáveis. Segundo Caetano & Silva (2010), espera-se das organizações que consigam aliar a sua sustentabilidade e produtividade com a promoção da qualidade de vida dos seus trabalhadores.

A maioria dos investigadores chega a um consenso no que diz respeito ao *stress* no trabalho: é um problema muito grave actualmente no mundo organizacional e exige uma gestão que actue a nível individual e organizacional (Cooper & Cartwright, 1994, cit por Kinman & Jones, 2005). Kinman & Jones (2005) chegam a concluir que as causas percebidas de *stress* laboral são essencialmente organizacionais, pelo que as estratégias a utilizar devem ocorrer neste sentido. O mesmo se aplica no âmbito do bem-estar psicológico.

As organizações devem estar preparadas para implementar programas de intervenção eficazes no âmbito do “combate” ao *stress* profissional e no sentido de promover o bem-estar psicológico dos seus trabalhadores que, como já foi referido, correspondem a planos diferentes, com objectivos diferentes, logo, necessitam de estratégias diferentes. As várias intervenções neste sentido, e segundo a literatura, centram-se essencialmente em dois pólos: individual e organizacional. Lazarus (1991), no âmbito das estratégias para uma eficaz gestão do *stress* laboral, identificou três acções: em primeiro, os gestores podem alterar algumas condições de trabalho de modo a que os seus colaboradores consigam ultrapassar melhor

situações de *stress* (podem actuar ao nível, por exemplo, da sobrecarga de trabalho ou do nível de autonomia). Em segundo lugar, podem auxiliar os colaboradores na sua relação com o ambiente, ou seja, podem fornecer aos colaboradores serviços e ferramentas no âmbito da gestão do *stress*. Por fim, a terceira estratégia é auxiliar o colaborador a identificar a relação stressante entre o indivíduo ou grupo e a definição do trabalho (Colligan & Higgins, 2005), bem como criar e utilizar estratégias para minimizar esta tensão. É importante referir que todas as intervenções neste âmbito têm impacto em antecedentes, na saúde e bem-estar actuais, mas também ao nível das consequências do fenómeno.

De acordo com a *American Psychological Association* (1999, citado por Caetano & Silva, 2010) um “local de trabalho saudável é caracterizado como um local em que se desenvolvem actividades de promoção da saúde, se disponibilizam programas de apoio ao trabalhador, se oferecem benefícios e condições de trabalho flexíveis, se tratam os trabalhadores com justiça e se oferecem programas para o seu desenvolvimento, segurança, saúde e prevenção do *stress*”.

No que diz respeito ao presente trabalho, para as organizações conseguirem criar um local de trabalho saudável, podem começar por tornar as exigências que passam para os seus colaboradores mais flexíveis (especialmente ao nível das exigências de tempo) fomentando um espírito de grupo, caracterizado pela coesão, isto é, um grupo onde impera o apoio, a ajuda, etc. Se os vários colaboradores percepcionarem o seu grupo de trabalho como coeso, sentem-se mais apoiados, mais compreendidos, e apresentam assim um maior bem-estar psicológico. Do mesmo modo, mas não de uma forma tão evidente, o *stress* profissional percebido diminui quando os indivíduos percepcionam o seu grupo de trabalho como coeso. É neste sentido que, embora a coesão grupal percebida não modere (neste estudo) a relação entre as exigências laborais e o *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico, para actuar em qualquer uma destas duas áreas, o papel dado a estratégias para fomentar a coesão do grupo reveste-se de enorme importância.

Contributos

Numa altura em que o trabalho é uma realidade da maioria das pessoas, mas também é caracterizado por uma grande incerteza e mutabilidade, os estudos que abordem temas como o

stress e o bem-estar no contexto laboral contribuem para o conhecimento científico na área, pelo que este é o principal contributo deste trabalho.

A literatura analisada refere que existe, de facto, uma relação entre as exigências laborais e o *stress* profissional e o bem-estar psicológico, sendo que com o presente estudo os resultados foram ao encontro do esperado.

Contudo, são poucos os estudos que exploram o papel da coesão grupal percebida como moderadora da relação referida. Com os resultados obtidos, embora não fosse possível verificar a papel moderador da coesão grupal percebida, permitiram reforçar a importância desta variável, relativamente ao *stress* profissional percebido e bem-estar psicológico.

Por outro lado, o presente trabalho pode ser utilizado como um indicador importante para o grupo hoteleiro onde foi efectuado o estudo, uma vez que possui algumas indicações acerca de direcções a tomar aquando de intervenções de gestão de *stress* e/ou promoção do bem-estar psicológico.

Também em termos práticos, o presente trabalho contribui para que em intervenções no âmbito do *stress* profissional e bem-estar psicológico, se realce a necessidade de intervenções relacionadas e dirigidas para cada um dos temas especificamente, pois actuar no sentido de diminuir o *stress* profissional dos indivíduos não é o mesmo que estar a actuar com o objectivo de aumentar o bem-estar psicológico.

Ainda em termos de planos de intervenção é reforçado o papel da coesão grupal percebida nestes temas, sendo que estratégias com o objectivo de fomentar um grupo de trabalho coeso conduz a resultados positivos quando se pretende reduzir o *stress* profissional e aumentar o bem-estar psicológico, o que tem inevitáveis consequências favoráveis para indivíduos e organizações.

Limitações

Existem algumas limitações neste estudo que importa referir. Em primeiro lugar, o facto de se ter utilizado uma metodologia apenas quantitativa pode ter conduzido a alguns enviesamentos. Segundo Pais Ribeiro (1999) com a utilização de apenas este tipo de metodologia os enviesamentos que podem ocorrer resultam da desejabilidade social (as pessoas respondem tendo em conta o que acham mais adequado em termos sociais),

respostas aleatórias (o indivíduo não sabe como responder ou não está motivado para tal), falsificação (responder ao contrário da realidade) e estilo de resposta (tendência para concordar ou discordar com a resposta). Por outro lado, não existiu nenhum controlo em relação ao momento do preenchimento dos questionários, não sendo assim controladas as condições psicológicas dos participantes, nem os contextos de aplicação dos questionários.

Futuras Investigações

Decorrente das limitações identificadas, em futuras investigações podem utilizar-se metodologias quantitativas e qualitativas, a fim de evitar os enviesamentos referidos.

Por outro lado, também seria interessante realizar um estudo longitudinal e com uma amostra maior, no sentido de compreender quais as variáveis, que independentemente do momento, mais afectam o bem-estar dos trabalhadores.

Tendo em conta os resultados obtidos no presente trabalho, no futuro poderia existir a replicação deste estudo noutros sectores de actuações, bem como tendo em conta outros perfis sociodemográficos.

Em termos de investigações futuras, teria interesse averiguar se existem pessoas que obtém pontuações elevadas quer ao nível do stress profissional percebido, como do bem-estar psicológico.

Por fim, no futuro poderia aumentar-se a complexidade dos estudos, testando modelos de análise mais complexos, como os multinível. Este tipo de modelos requer o cumprimento de determinados requisitos, tais como a especificidade da amostra.

10 - Referências

- Baron, R. & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Caetano, A. & Silva, S. A. (2010). Bem-estar e saúde no trabalho. In Lopes, M. P., Ribeiro, R. B., Palma, P. J. & Cunha, M. P. (eds), *Psicologia Aplicada*. Lisboa: Recursos Humanos Editora
- Carless, S.A., & De Paola, C. (2000). The measurement of cohesion in work teams. *Small Group Research*, 31(1), pp.107-118.
- Casey-Campbell, M. & Martens, M. L. (2009). Sticking it all together: A critical assesment of the group cohesion – performance literature. *Journal of Management Reviews*. 11, pp.223-246
- Chambel, M. J. (2005). Stress e bem-estar nas organizações. In A. Marques Pinto & A. Lopes da Silva (Eds.). *Stress e Bem-Estar*. Lisboa: Climepsi Editores
- Cohen, S., Kamarck, T., Mermelstein, R. 1983. A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396
- Colligan, T. W. & Higgins, E. M. (2005). Workplace Stress: Etiology and Consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21(2), pp.89-97
- Cox, T. & McKay, C. J. (1981). A transactional approach to occupational stress. In J. Corlett & J. Richardson (eds.), *Stress, Productivity and Work Design*. Chichester: Wiley
- Cryer, B., McCraty, R. & Childre, D. (2003). Pull the plug on stress. *Harvard Business Review*, 81(7), pp.102-107
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C. & Cabral-Cardoso, C. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora RH
- Danna, K. & Griffin, R. (1999). Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Sybthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25(3), pp. 357-384
- Diener, Ed. & Seligman, M. (2004). “Beyond Money: Toward an Economy of Well-being”, *Psychological Science in the Public Interest*, 5(1)
- Dyck, D. (2001). The toxic workplace. *Benefits Canada*, 25(3), 52
- European Agency for Safety and Health at Work. (2008). *Protecting workers in hotels, restaurants and catering* .Luxemburgo: Office of Official Publications of the European Communities
- European Agency for Safety and Health at Work. (2009). *OSH in figures: Stress at Work – facts and figures*. Luxemburgo: Office of Official Publications of the European Communities
- European Agency for Safety and Health at Work. (2010). Retirado em Novembro de 2010, de <http://osha.europa.eu/pt/topics/stress>

European Agency for Safety and Health at Work. (2010). Retirado em Novembro de 2010, de <http://osha.europa.eu/en/sector/horeca>

Geurts, S. & Grundermann, R. (1999). Workplace Stress Prevention in Europe. In Kompier, M. & Cooper, C. (eds), *Preventing Stress, Improving Productivity. European Cases in the Workplace*. Londres: Routledge

Gonçalves, S. M. P.(2006). *Perturbações psicológicas associadas aos acidentes de trabalho: o papel moderador do coping social e da coesão grupal*. Tese de Mestrado, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa

Harrison, R. V. (1978). *Person – environment Fit and Job Stress; Dstress at Work*. Chichester: John Wiley and Sons.

Kanji, G. K. & Chopra, P. K. (2009). Psychosocial system for work well-being: On measuring work stress by causal pathway. *Total Quality Management*, 20(5), pp.563-580

Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. Nova Iorque: McGraw-Hill

Keller, R. (2001). Cross-functional project groups in research and new product development: Diversity, communications, job stress, and outcomes. *Academy of Management Journal*, 44(3), pp.547-555.

Kelloway, E. K. e Day, A. L. (2005). Building Healthy Workplaces: What we know so far. *Canadian Journal of Behavioural Sciences*, 37(4), pp.223-235

Kidwell, R. E., Mossolder, K. W. & Bennett, N. (1997). Cohesiveness and organizational citizenship behavior: a multilevel analysis using work groups and individuals. *Journal of Management*, 23, pp. 775-793

Kinman, G. & Jones, F. (2005). Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed? *Work & Stress*, 19(2), pp. 101-120

Lahiguera, C. P., Abad, A. Z. & Silla, J. M. P. (2009). Los procesos de participación social y participación orientada a la tarea y el aprendizaje como antecedentes de la cohesión grupal. Una perspectiva longitudinal. *Psicothema*. 21(2), pp.274-279

Lazarus, R. (1991). Psychological stress in the workplace. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, pp.1-13

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and the Coping Process*. Nova Iorque: McGraw-Hill

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Nova Iorque: Springer Publishinh Company

Martins, C. & Machado, C. (2005). A Gestao de Recursos Humanos no Sector Hoteleiro da Regiao do Porto e Norte de Portugal. *Estudos de Gestao – Portuguese Journal of Management Studies*. 10(1), pp. 87-104

Meyers, D., & Diener, E. (1995). Who is happy? *Psychological Science*, 6, pp.10-19.

Morin, E. M. (2000). *Bilan de la recherche sur le sens du travail*. HEC Montréal/Université de Montréal.

- Pais Ribeiro, J. L. (1999). *Investigação e avaliação em psicologia e saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadeantes del Estrés Laboral*. Salamanca: Endema
- Podsakoff, P., & MacKenzie, S. (1994). An examination of the psychometric properties and nomological validity of some revised and reduced substitutes for leadership scales. *Journal of Applied Psychology*, 79, pp.702-713.
- Pollock, K. (1988). On the nature of social stress: Production of a modern mythology. *Social Science & Medicine*, 26, pp. 381-392
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio. Prevenção do stresse no trabalho*. Lisboa: Editora RH
- Sánchez, J. C. & Yurrebaso, A. (2009). Group cohesion: Relationships with work team culture. *Psicothema*, 21(1), pp.97-104
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 25, pp. 293-315
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. Nova Iorque: McGraw-Hill
- Selye, H. (1980). The Stress Concept Today. In Kutash, I.L. & Schlesinger, L.B.(eds.), *Handbook on Stress and Anxiety. Contemporary Knowledge, Theory, and Treatment*. São Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Sonnentag, S., Mojza, E. & Binnewies, C. (2010). Staying Well Engaged When Demands Are High: The Role of Psychological Detachment. *Journal of Applied Psychology*. 95(5), pp. 965-976
- Spink, K. S. & Carron, A. V. (1994). Group cohesion: effects in exercise classes. *Small Group Research*, 25, pp. 26-42
- Van de Ven, B., Vlerick, P. & Jonge, J. (2008). The interplay of Job demands, job resources and cognitive outcomes in informatics. *Stress and Health*. 24, pp.375-382
- Vanhala, S. & Tuoni, K. (2003). Individual, Organizational and work-related determinants of employee well-being. *EBS Review*, 17, pp. 70-81
- Warr, P. B. (2007). *Work, Happiness, and Unhappiness*. New York: Routledge.
- Warr, P.B. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- Weiss, S. M. (1990). Health at Work. In Weiss, S. M., Fielding, J. E. & Daum, A (eds), *Health at Work*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Wright, T., Bonett, D. & Cropanzano, R. (2007). The Moderating Role of Employee Positive Well Being on the Relation Between Job Satisfaction and Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology*. 12(2), pp. 93-104

ANEXO A

Questionário utilizado na recolha de dados

ISCTE - INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS DO TRABALHO E DA EMPRESA

Apresentação e Instruções Gerais

Sou aluna de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.

No âmbito da minha tese de Mestrado, pretendo realizar um estudo, que tem como objectivo analisar as exigências laborais, bem como a respectiva relação com o bem-estar.

O questionário apresentado é constituído por quatro grupos. É de referir que não existem respostas certas ou erradas, pois apenas pretendemos a sua opinião sincera, sendo que as suas respostas são anónimas e confidenciais, pois destinam-se exclusivamente para fins de investigação.

De modo a validar a sua participação neste estudo, por favor certifique-se que responde a todas as questões.

Muito obrigada pela sua colaboração!

GRUPO I – Caracterização do Trabalho

1. Este grupo de afirmações tem como objectivo caracterizar o seu trabalho. Para responder, escolha a opção que melhor corresponde à sua opinião.

Nunca	Quase Nunca	Ocasionalmente	Quase Sempre	Sempre
1	2	3	4	5

Afirmações	Nunca	Quase Nunca	Ocasionalmente	Quase Sempre	Sempre
1. Trabalha sob constrangimentos de tempo.	1	2	3	4	5
2. Tem de se despachar para fazer o seu trabalho.	1	2	3	4	5
3. Tem falta de tempo para fazer o trabalho que tinha previsto durante o seu horário.	1	2	3	4	5
4. Tem de fazer horas extraordinárias para terminar o seu trabalho.	1	2	3	4	5
5. Está atrasado(a) na execução das suas tarefas.	1	2	3	4	5
6. Acontece não ter nada para fazer.	1	2	3	4	5
7. Tem de se concentrar para fazer o seu trabalho.	1	2	3	4	5
8. O seu trabalho exige-lhe muitas competências.	1	2	3	4	5
9. Deve prestar atenção a muitas coisas ao mesmo tempo.	1	2	3	4	5
10. Deve resolver problemas difíceis.	1	2	3	4	5
11. Deve trabalhar tomando muito cuidado.	1	2	3	4	5
12. Acontece não saber o que deve fazer.	1	2	3	4	5
13. É confrontado(a) com coisas que lhe dizem respeito pessoalmente.	1	2	3	4	5
14. Solicitam-lhe muito durante o seu trabalho.	1	2	3	4	5
15. Tem falta de tempo para fazer pausas.	1	2	3	4	5
16. O seu trabalho coloca-o(a) em situações comoventes.	1	2	3	4	5
17. Deve convencer ou persuadir pessoas.	1	2	3	4	5
18. O seu trabalho exige que seja amável e que sorria independentemente do seu estado de espírito.	1	2	3	4	5
19. Tem falta de meios para fazer correctamente o seu trabalho	1	2	3	4	5
20. Não tem o apoio nem a ajuda necessários para fazer correctamente o seu trabalho.	1	2	3	4	5
21. O seu trabalho é fisicamente exigente.	1	2	3	4	5
22. O seu trabalho é mentalmente exigente.	1	2	3	4	5
23. Não se pode ausentar do seu trabalho, ainda que esteja doente.	1	2	3	4	5
24. Sabe claramente aquilo que é esperado de si.	1	2	3	4	5
25. Deve ajustar-se a mudanças importantes nas suas tarefas.	1	2	3	4	5
26. Acontece não saber como fazer o seu trabalho.	1	2	3	4	5
27. O seu trabalho é extenuante e cansativo	1	2	3	4	5
28. O seu trabalho exige uma grande dispensa de força física.	1	2	3	4	5

2. Pensando agora nas actuais circunstâncias da sua vida profissional, até que ponto está satisfeito(a) com cada um dos diferentes aspectos do seu trabalho? Indique em que medida se encontra satisfeito(a) ou insatisfeito(a) com cada um dos aspectos descritos abaixo.

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	
1	2	3	4	5	
1. Em relação à Empresa onde trabalho, estou...	1	2	3	4	5
2. Em relação à remuneração que recebo, estou...	1	2	3	4	5
3. Em relação ao contacto com os meus colegas de trabalho, estou...	1	2	3	4	5
4. Em relação aos benefícios sociais que recebo, estou...	1	2	3	4	5
5. Em relação às competências do meu superior hierárquico, estou...	1	2	3	4	5
6. Em relação ao trabalho que realizo, estou...	1	2	3	4	5
7. Em relação à quantidade e qualidade de ar no meu local de trabalho, estou...	1	2	3	4	5
8. Em relação ao horário que tenho, estou...	1	2	3	4	5
9. Em relação às perspectivas de evolução profissional, estou...	1	2	3	4	5
10. Em relação à formação profissional que recebo, estou...	1	2	3	4	5
11. Em relação à avaliação de desempenho realizada, estou...	1	2	3	4	5
12. Em relação à comunicação dentro da Empresa, estou...	1	2	3	4	5
13. Em relação aos materiais de que necessito para realizar o meu trabalho de forma segura e confortável, estou...	1	2	3	4	5
14. Em relação à temperatura no meu local de trabalho, estou...	1	2	3	4	5
15. Em relação ao relacionamento com o meu superior hierárquico, estou...	1	2	3	4	5
16. Em relação à quantidade e qualidade de luz no meu local de trabalho, estou...	1	2	3	4	5
17. Tudo somado, e considerando todos os aspectos do meu trabalho e da minha vida na empresa, estou...	1	2	3	4	5

3. Refira o seu grau de acordo com cada um dos itens abaixo apresentados.

Discordo Completamente	Discordo	Nem Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Completamente	
1	2	3	4	5	
1. Eu estou activamente à procura de uma oportunidade para sair desta Empresa.	1	2	3	4	5
2. Dentro de um ano espero estar noutra empresa, noutra Empresa.	1	2	3	4	5
3. Sinto que os meus valores vão ao encontro dos valores da Empresa.	1	2	3	4	5
4. Os valores e "personalidade" da Empresa reflectem os meus próprios valores e personalidade.	1	2	3	4	5
5. Os meus valores vão ao encontro dos valores dos restantes membros da Empresa.	1	2	3	4	5

GRUPO II – Saúde

4. As questões que se seguem dizem respeito ao seu bem-estar em relação ao trabalho. Pensando nas últimas semanas, em que medida o seu trabalho o/a fez sentir como é descrito em seguida?

Nunca	Raramente	Por algum tempo	Grande parte do tempo	Quase todo o tempo	Todo o tempo	
1	2	3	4	5	6	
1. Tenso(a)	1	2	3	4	5	6
2. Ansioso(a)	1	2	3	4	5	6
3. Preocupado(a)	1	2	3	4	5	6
4. Confortável	1	2	3	4	5	6
5. Calmo(a)	1	2	3	4	5	6
6. Descontraído(a)	1	2	3	4	5	6
7. Deprimido(a)	1	2	3	4	5	6
8. Melancólico(a)	1	2	3	4	5	6
9. Infeliz	1	2	3	4	5	6
10. Motivado(a)	1	2	3	4	5	6
11. Entusiasmado(a)	1	2	3	4	5	6
12. Optimista	1	2	3	4	5	6

5. Gostaríamos agora de conhecer os seus sentimentos e pensamentos, no último mês, relativos à sua actividade profissional. Apesar de algumas das questões serem semelhantes, há diferenças entre elas e deve tratar cada uma como uma questão única. A melhor abordagem é responder a cada questão rapidamente.

Nunca	Quase Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Muito Frequentemente
1	2	3	4	5

Assim, **no último mês**, com que frequência...

a) ...ficou preocupado/a por causa de algo que aconteceu inesperadamente no contexto profissional?	1	2	3	4	5
b) ...sentiu que era incapaz de controlar as coisas importantes na sua vida profissional?	1	2	3	4	5
c) ...se sentiu nervoso(a) ou stressado(a) com situações profissionais?	1	2	3	4	5
d) ...lidou com acontecimentos irritantes na sua vida profissional?	1	2	3	4	5
e) ...sentiu que estava a lidar eficientemente com mudanças importantes que estavam a ocorrer na sua vida profissional?	1	2	3	4	5
f) ...se sentiu confiante na sua capacidade de lidar com os seus problemas profissionais?	1	2	3	4	5
g) ...sentiu que as coisas corriam como queria na sua vida profissional?	1	2	3	4	5
h) ...constatou que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer no trabalho?	1	2	3	4	5
i) ...foi capaz de controlar as irritações na sua vida profissional?	1	2	3	4	5
j) ...sentiu que estava "em cima do acontecimento", na sua vida profissional?	1	2	3	4	5
k) ...ficou furioso(a) por causa de coisas que aconteceram no contexto de trabalho que estavam fora do seu controlo?	1	2	3	4	5
l) ...deu por si a pensar em coisas de trabalho que tinha de realizar?	1	2	3	4	5
m) ...teve capacidade para controlar a forma como ocupa o seu tempo relacionado com a vida profissional?	1	2	3	4	5
n) ...sentiu que as suas dificuldades no trabalho se acumulavam tanto que não conseguia resolvê-las?	1	2	3	4	5

GRUPO III – Caracterização do Grupo de Trabalho

6. Pense no seu grupo de trabalho e assinale o valor que melhor corresponde à sua opinião.

	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5
Afirmações	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
a) No meu local de trabalho, trabalhamos bem em conjunto.					
b) Gosto de passar tempo com o pessoal do meu local de trabalho.					
c) Gosto de dar o melhor pelo meu grupo de trabalho.					
d) Dou muita importância a um bom ambiente no meu local de trabalho.					
e) No meu grupo de trabalho somos todos amigos.					
f) No meu local de trabalho, o trabalho é dividido igualmente por todos.					
g) No meu grupo de trabalho, não existem pessoas que só pensam nelas próprias, sem se preocuparem com os outros.					
h) O meu grupo de trabalho está satisfeito com o meu desempenho.					
i) Se puder, eu organizo as coisas para que os meus colegas façam o trabalho por mim.					
j) No meu grupo de trabalho, as pessoas sentem-se responsáveis umas pelas outras.					
k) A chefia discute os seus sentimentos e ideias comigo.					
l) Se tiver algum problema pessoal, tenho possibilidade de discuti-lo com o meu chefe directo.					
m) A chefia socializa/convive connosco.					
n) O meu chefe directo frequentemente junta-se a nós nos tempos livres.					
o) A chefia sente-se responsável pelas pessoas da minha área de trabalho.					
p) A chefia trabalha bem com os colaboradores.					
q) Dou-me bem com o meu chefe directo.					
r) A chefia está disposta a ajudar-me se tiver algum problema pessoal.					
s) O meu chefe directo diz-nos claramente o que precisa de ser feito.					
t) O meu chefe directo encontra-se satisfeito com o meu desempenho.					

GRUPO IV – Dados “Pessoais e Profissionais”

7. Para fins de caracterização da amostra inquirida, solicitamos as seguintes informações:

a) Sexo:

- Feminino
- Masculino

b) Idade :

- Menos 25 anos
- Entre 25 e 35 anos
- Entre 36 e 45 anos
- Mais 45 anos

c) Estado Civil :

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)
- Vive com companheiro(a)

d) Habilitações Literárias:

- Menos do que o 9ºAno
- 9º Ano
- Ensino Secundário (entre 10º e 12º)
- Bacharelato/Licenciatura
- Mestrado/Doutoramento

d) Há quanto tempo trabalha na Empresa

- Menos de 1 ano
- De 1 a 5 anos
- De 6 a 10 anos
- Mais de 11 anos

e) Relação Contratual

- Contrato a Termo Certo
- Contrato a Termo Incerto
- Contrato de Tempo Indeterminado
- Outro

f) Área de Trabalho:

SEDE

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Direcção Financeira | <input type="checkbox"/> Revenue Management |
| <input type="checkbox"/> Direcção de Recursos Humanos | <input type="checkbox"/> Direcção Compras |
| <input type="checkbox"/> Direcção Comercial/Marketing/E-Commerce | <input type="checkbox"/> Direcção Informática |
| <input type="checkbox"/> Direcção Geral | <input type="checkbox"/> Jurídico |
| <input type="checkbox"/> Serviço Qualidade & Ambiente | <input type="checkbox"/> Direcção Manutenção |

HOTÉIS

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Direcção | <input type="checkbox"/> Cozinha/Copa |
| <input type="checkbox"/> Recepção | <input type="checkbox"/> Manutenção |
| <input type="checkbox"/> Andares | <input type="checkbox"/> Comercial/Reservas |
| <input type="checkbox"/> Restaurante | |

MARCA

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> [REDACTED] | <input type="checkbox"/> [REDACTED] |
| <input type="checkbox"/> [REDACTED] | <input type="checkbox"/> [REDACTED] |

CARGO

- Chefia
- Colaborador

Muito obrigada pela sua colaboração!

Para mais informações ou questões poderá contactar Rita Menezes : rita.menezes.santos@gmail.com

ANEXO B

Análise do Pressuposto da Normalidade (Teste *Kolmogorov-Smirnov*)

Tabela dos testes da normalidade

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
stressperc	,080	156	,016	,984	156	,075
bem_estar	,054	156	,200 [*]	,991	156	,400

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Gráfico de Dispersão relativo à variável Stress Profissional Percebido

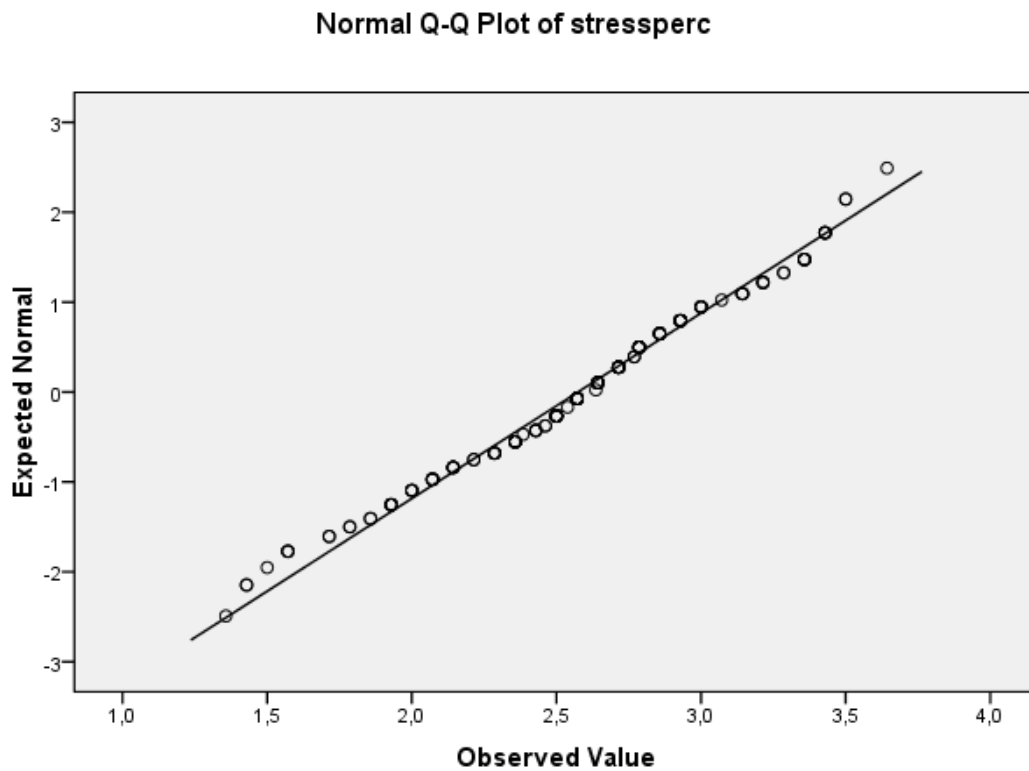
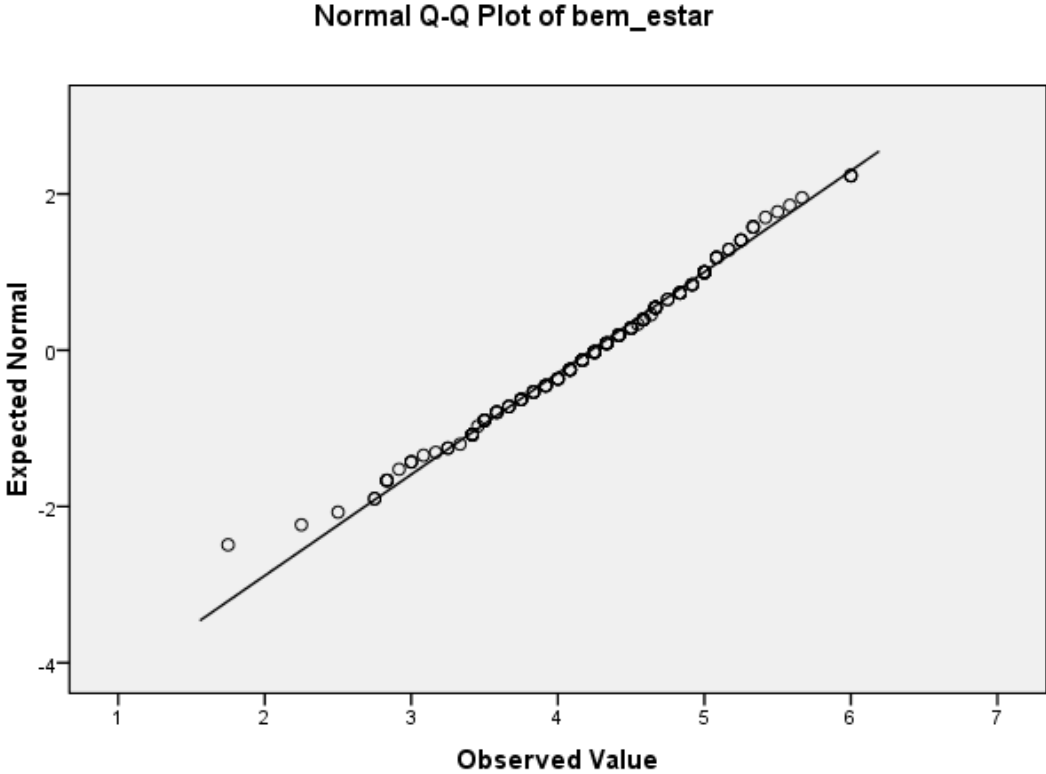


Gráfico de Dispersão relativo à variável Bem-Estar Psicológico



ANEXO C

Curriculum Vitae

Informação Pessoal	
Nome	Rita Menezes dos Santos
E-Mail	rita.menezes.santos@gmail.com
Educação e Formação	
Datas	Setembro 2005 – Dezembro 2010
Designação da qualificação atribuída	Mestrado em Psicologia Social e das Organizações – 2º Ciclo
Principais disciplinas/competências profissionais	Desenvolvimento de Competências Profissionais; Métodos Avançados de Análise de Dados; Psicologia Organizacional; Diagnóstico e Intervenção Social e Organizacional; Desenvolvimento de Competências Pessoais e Académicas; Psicologia dos Recursos Humanos; Psicologia do Trabalho; Conceção e Avaliação de Projectos; Métodos Avançados de Investigação
Nome da organização de ensino ou formação	Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa
Datas	Outubro 2009 – Março 2010
Designação da qualificação atribuída	Licenciatura em Psicologia – 1º Ciclo
Classificação Final	17 Valores
Principais disciplinas/competências profissionais	Psicologia Social; Métodos Quantitativos; Psicometria; Selecção e Orientação Vocacional; Análise e Tratamento de Dados; Métodos de Observação e Entrevista; Psicologias Aplicadas; Teorias da Psicologia; Psicologia dos Grupos; Psicologia das Organizações; Diagnóstico Organizacional
Nome da organização de ensino ou formação	Universidade Lusíada de Lisboa
Experiência Profissional	
Datas	Outubro 2009 – Março 2010
Função ou cargo ocupado	Estagiária de Recursos Humanos
Principais actividades e responsabilidades	- Recrutamento e Selecção - Prospecção de Candidaturas - Orientação Profissional - Gestão de Talentos
Nome e morada do empregador	Talenter Rua do Alecrim, nº 128 – B, 1200-018 Lisboa (Portugal)
Tipo de empresa ou sector	Recursos Humanos
Datas	Fevereiro 2002 – Fevereiro 2003
Função ou cargo ocupado	Assistente Administrativa
Principais actividades e responsabilidades	- Arquivo - Atendimento a clientes - Movimento bancário
Nome e morada do empregador	Sabor Plus, Lda. Avenida Cidade de Lourenço Marques, Praceta B, Lote 530 – cave, 1800-093 Lisboa (Portugal)
Tipo de empresa ou sector	Comercialização de Produtos Alimentares

Aptidões e competências pessoais	
Conhecimento de línguas	
Inglês	Nível de compreensão: Bom Nível de conversação: Médio Nível de escrita: Médio
Espanhol	Nível de compreensão: Bom Nível de conversação: Médio Nível de escrita: Médio
Aptidões e competências sociais	- Voluntariado na Associação Jovem a Jovem - Prática de desportos colectivos
Aptidões e competências de organização	- Responsável pela organização de torneios desportivos inter-escolas
Aptidões e competências técnicas	- Trabalhos no programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) - Elaboração de relatórios - Apresentação oral de trabalhos
Aptidões e competências informáticas	- Bons conhecimentos de informática na óptica do utilizador (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer) - Informática aplicada à análise e tratamento de dados: domínio do software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) - Conhecimentos de SAP ao nível dos Recursos Humanos
Informação adicional	- Trabalho científico: Costa, A., Menezes, R., Rilhó, S. & Carochinho, J. A. (2008). Resiliência - Uma arma contra o mobbing? Poster apresentado no 6º Encontro Luso-Espanhol de Psicologia Social da Universidade Lusíada de Lisboa - Prémio de Mérito Lusíada: isenção total de propinas por terminar o ano com uma média superior a 16 valores (2006/2007) - Prémio de Mérito Lusíada: isenção total de propinas por terminar o ano com uma média superior a 16 valores (2007/2008) - Presença na EXPO'RH - Salão Profissional dos Recursos Humanos (Março de 2010) - Presença em algumas conferências na Universidade Lusíada de Lisboa: 2º Encontro de Psicologia Organizacional e do Consumidor; 4º Encontro de Psicologia; 5º Encontro de Psicologia – “As faces da Psicologia”; 6º Encontro Luso-Espanhol de Psicologia Social; 5º Encontro Internacional de Musicoterapia.