



ISPA | Instituto Superior de Psicologia Aplicada

O EFEITO MEDIADOR DAS ESTRATÉGIAS
DE COPING NA RELAÇÃO ENTRE O
STRESS OCUPACIONAL E O STRAIN

CLÁUDIA ISABEL BAIÃO CASACA

Orientador de Dissertação:

PROFESSORA DOUTORA TERESA D'OLIVEIRA

Coordenador de Seminário de Dissertação:

PROFESSORA DOUTORA TERESA D'OLIVEIRA

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:

MESTRE EM PSICOLOGIA

Especialidade em SOCIAL E DAS ORGANIZAÇÕES

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de Teresa D' Oliveira apresentada no Instituto Superior de Psicologia Aplicada para obtenção de grau de Mestre na especialidade de Psicologia Social e das Organizações conforme o despacho da DGES, nº19673/2006 publicado em Diário da República 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

Agradecimentos

A presente dissertação é um percurso que foi trilhado com perseverança e sacrifícios, alternando momentos de desalento com a satisfação da obra conseguida. Não obstante, um trabalho desta natureza não poderia ser realizado sem a colaboração e apoio de diversas pessoas que, em diferentes fases e momentos, me ajudaram a ultrapassar dificuldades e se revelaram fundamentais para a sua consecução. Assim, há muitas pessoas a quem agradeço profundamente e que muito me honra destacar.

Quero começar por agradecer à minha orientadora, Professora Doutora Teresa D' Oliveira, pela disponibilidade, ensinamentos e exigência, mas também pela discussão de ideias e críticas estimulantes;

Ao Professor João Maroco, por toda a paciência, disponibilidade e apoio no intrigante mundo da estatística;

A todos os trabalhadores que participaram nesta investigação, expresso a minha gratidão pela disponibilidade e interesse demonstrados. Sem eles não seria possível a realização deste trabalho;

De igual forma, estou grata a todos os que colaboraram no processo de recolha dos dados. Um especial agradecimento à Lília Cordeiro pela disponibilidade demonstrada no recolher dos questionários junto dos trabalhadores;

À Adélia Felício agradeço o ter permitido o contacto e acesso aos trabalhadores que participaram neste estudo, e toda a disponibilidade demonstrada.

Às minhas amigas, Vânia, Mónica e Dineia, que estiveram do meu lado durante esta fase, o meu muito obrigado pelo companheirismo;

Ao Instituto Superior de Psicologia Aplicada, agradeço não só a formação académica, mas também todo o apoio a esta Tese de Mestrado;

Aos meus Pais, a quem dedico esta dissertação, o meu obrigado por tudo.

Resumo

O presente trabalho teve como principal objectivo investigar o papel do *stress* ocupacional, no desenvolvimento de *strain* físico, analisando os processos e factores que influenciam esta relação. O modelo proposto sugere que as estratégias de *coping* medeiam a relação entre o stress ocupacional e o *strain* sentido.

Um segundo objectivo consiste na investigação da relação existente entre o stress ocupacional e a mudança organizacional.

O estudo empírico teve uma amostra de 459 operários fabris (50 do sexo feminino e 409 do sexo masculino) de uma empresa do sector automóvel, com uma média de 36.99 anos.

Os dados foram recolhidos através dos seguintes instrumentos: (1) Inventário de Mudança Organizacional (IMO), (2) o *Organizational Constraints Scale* (OCS), (3) o *Interpersonal Conflict at Work Scale* (ICAWS), (4) o *Quantitative Workload Inventory* (QWI), (5) o *Physical Symptoms Inventory* (PSI) e (6) o *Brief COPE*, seguindo um design explanatório e correlacional.

Os resultados das regressões lineares múltiplas indicam que, a relação entre o stress ocupacional e o *strain*, é mediada parcialmente pela estratégia de *coping* expressão de sentimentos negativos e que o aumento da mudança organizacional prediz o aumento do stress ocupacional. Estes resultados sugerem que o recurso a estratégias de *coping* mal-adaptadas face ao stress ocupacional tem um impacto negativo na saúde e reforçam a evidência que a frequência de mudança afecta positivamente o stress ocupacional sentido.

Estes resultados evidenciam a complexidade do tema abordado e mostram a necessidade de se desenvolverem intervenções a nível da gestão do stress ocupacional.

Palavras-chave: *Stress*, mudança organizacional, *coping*, *strain*.

Abstract

The main goal of this dissertation was to investigate the role of occupational stress in the development of physical strain, analyzing the processes and factors that influence this relationship. Our theoretical model suggests that coping strategies mediate the relationship between occupational stress and physical strain.

The second goal is to investigate the existing relationship between occupational stress and organizational change.

The empirical study had a sample of 459 factory workers (50 females and 409 males) from an enterprise of the automobile sector, with an average of 36.99 years.

Data was collected by the following instruments: (1) Organizational Change Inventory (OCI), (2) Organizational Constraints Scale (OCS), (3) Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAWS), (4) Quantitative Workload Inventory (QWI), (5) Physical Symptoms Inventory (PSI) and (6) Brief COPE, following an explanatory and correlational design.

The results of multiple linear regressions indicate that the relationship between occupational stress and strain is partially mediated by the coping strategy of expressing negative feelings and that the increase of organizational change predicts an increase in occupational stress. These results suggest that the resource to maladaptive coping strategies to occupational stress got a negative impact in health and the results support the evidence that the frequency of change positively affects the perception of occupational stress.

These results show the complexity of the discussed issue and the need to develop interventions in the management of occupational stress

Keywords: Stress, organizational change, coping, strain.

Índice

1. Introdução.....	9
2. Revisão da Literatura.....	12
2.1. Stress.....	12
2.1.1. Abordagens Teóricas do <i>Stress</i>	12
2.2. Stress Ocupacional.....	15
2.2.1. Stress Ocupacional e a Mudança Organizacional.....	25
2.3. <i>Coping</i>	29
2.4. Gestão e Prevenção do Stress em Contexto Organizacional.....	35
2.5. Problemática e Hipóteses.....	37
3. Método.....	39
3.1. Participantes.....	39
3.2. Design.....	42
3.3. Medidas.....	42
3.4. Caracterização do Instrumento.....	42
3.5. Procedimento.....	47
4. Resultados.....	48
5. Discussão.....	80
6. Referências.....	90
7. Anexos.....	103
Anexo A – Questionário.....	104
Anexo B – Carta de Apresentação.....	109
Anexo C – Outputs das Análises Estatísticas.....	110

Índice de Tabelas

Tabela 1 –	Características sócio – demográficas e académicas da amostra.....	40
Tabela 2 –	Características profissionais da amostra.....	41
Tabela 3 –	Taxonomia das estratégias para lidar com o <i>stress (coping)</i> proposta por Carver <i>et al.</i> , (1989) e Carver (1997).....	46
Tabela 4 –	Resultados da análise factorial e fidelidade da escala OCS.....	50
Tabela 5 –	Resultados do <i>Alpha If Item Deleted</i> dos três factores da escala OCS....	51
Tabela 6 –	Grau de Assimetria e Curtose dos três factores da escala OCS.....	52
Tabela 7 –	Médias e desvios-padrão dos itens, factores e <i>score</i> total da escala OCS (N=459).....	53
Tabela 8 –	Grau de Assimetria e Curtose da escala ICAWS.....	54
Tabela 9 –	Médias e desvios-padrão dos itens e <i>score</i> total da escala ICAWS.....	55
Tabela 10 –	Grau de Assimetria e Curtose da escala QWI.....	56
Tabela 11 –	Médias e desvios-padrão dos itens e <i>score</i> total da escala QWI (N=459).....	57
Tabela 12 –	Médias e desvios-padrão dos três <i>scores</i> da escala PSI (N=459).....	58
Tabela 13 –	Resultados da análise factorial e fidelidade da escala IMO.....	60
Tabela 14 –	Resultados do <i>Alpha If Item Deleted</i> dos três factores da escala IMO...	61
Tabela 15 –	Grau de Assimetria e Curtose dos três factores da escala IMO.....	62
Tabela 16 –	Médias e desvios-padrão dos itens, factores e do <i>score</i> total da escala IMO (N=459).....	63
Tabela 17 –	Resultados da análise factorial e fidelidade da escala <i>Brief COPE</i>	66
Tabela 18 –	Resultados do <i>Alpha If Item Deleted</i> dos nove factores da escala <i>Brief COPE</i>	67
Tabela 19 –	Estrutura Factorial Teórica e Estrutura Factorial Obtida do <i>Brief COPE</i>	68
Tabela 20 –	Grau de Assimetria e Curtose dos nove factores da escala <i>Brief COPE</i>	69
Tabela 21 –	Médias e desvios-padrão dos itens e nove factores do <i>Brief COPE</i> (N=459).....	71
Tabela 22 –	Correlações de <i>Pearson</i> entre as variáveis em estudo.....	72
Tabela 23 –	Instruções Inadequadas e <i>Strain</i> : Efeito da Mediação da Expressão de	

	Sentimentos Negativos.....	74
Tabela 24 –	Conflitos Interpessoais no Trabalho e <i>Strain</i> : Efeito da Mediação da Expressão de Sentimentos Negativos.....	75
Tabela 25 –	Carga Quantitativa de Trabalho e <i>Strain</i> : Efeito da Mediação da Expressão de Sentimentos Negativos.....	76
Tabela 26 –	Regressão múltipla para a variável dependente Carga de Trabalho Quantitativa relativa às Reestruturações Organizacionais e Alterações na Força de Trabalho.....	78
Tabela 27 –	Regressão múltipla para a variável dependente Conflitos Interpessoais no Trabalho relativa às Reestruturações Organizacionais e Alterações na Força de Trabalho.....	78
Tabela 28 –	Regressão múltipla para a variável dependente Recursos Desajustados relativa às Reestruturações Organizacionais e Alterações na Força de Trabalho.....	79
Tabela 29 –	Regressão múltipla para a variável dependente Intervenção de Outros relativa às Reestruturações Organizacionais e Alterações na Força de Trabalho.....	80

Índice de Figuras

Figura 1 –	Paradigma para análise do ciclo de <i>stress</i> (McGrath, 1976).....	21
Figura 2 –	Modelo exigências no trabalho – controlo (Adaptado de Baker & Karasek, 2000).....	22
Figura 3 –	Modelo de stress ocupacional de Cooper (1986).....	24
Figura 4 –	Modelo geral de <i>Stress-Strain</i> proposto.....	37

1 Introdução

O trabalho tem um sentido fundamental na estruturação da identidade pessoal, permitindo ao trabalhador realizar-se, expressar as suas competências e integrar-se socialmente.

Durante o século XX, verificou-se um aumento da preocupação com a saúde psicológica do indivíduo no contexto laboral, procurando a Psicologia a cura das doenças e disfunções geradas pelo trabalho, deixando para um segundo plano a preocupação com o bem-estar psicológico do trabalhador e a compreensão dos mecanismos a que estes recorriam para fazer face às dificuldades. No século XXI, a Psicologia procura compreender o que é uma relação saudável entre o indivíduo e o trabalho, estudando os indicadores de saúde no trabalho e como melhorar o bem-estar do indivíduo no contexto laboral.

Nas últimas décadas, a sociedade contemporânea tem passado por inúmeras mudanças de cunho tecnológico, social e económico que originaram mudanças drásticas no ambiente organizacional.

Sistemas abertos como são as organizações, mostram-se em constante evolução, em parte, como resposta ao seu ambiente externo (Beer & Nohria, 2000). Revela-se essencial e extremamente necessário que tenham em conta a evolução da envolvente para que consigam responder de forma eficaz e saibam moldar-se a esta. Assim, as organizações necessitam de se adaptar às mudanças da envolvente para progredirem e alcançarem a tão almejada competitividade, necessária para a sua sobrevivência.

O ritmo da mudança acelerou à medida que o mundo se tornou um mercado global. Factores como a competição a nível mundial e a recessão económica pressionaram o processo de reestruturação das organizações de forma a aumentar a sua vantagem competitiva. Muitas organizações portuguesas, tal como outras congéneres a nível internacional, estão neste momento a realizar mudanças consideráveis na sua estrutura, procedimentos e abordagens num esforço para se tornarem mais eficientes e eficazes.

A fim de lidar com o contexto actual, as organizações portuguesas vêem-se obrigadas não só, a modernizar-se de forma a competir no mercado, empenhando-se em

minimizar os custos mas também a aumentar a preocupação com questões relacionadas com a qualidade de vida no trabalho e o stress ocupacional.

Todas estas alterações ao ambiente externo das organizações tiveram um grande impacto tanto no seu ambiente interno como nos seus produtos ou serviços, na sua própria tecnologia e nas suas pessoas. O ambiente e contexto de trabalho são afectados, ocorre a deterioração da qualidade de vida e o aumento dos níveis de stress nos indivíduos, pondo em causa a sua saúde e bem-estar.

De facto, as mudanças organizacionais ao serem, de forma geral, caracterizadas por transformações rápidas, profundas e amplas exercem um impacto directo nos trabalhadores. Estes impactos, positivos ou negativos, geram instabilidade e implicam renúncias, perdas e adaptações, aumentando as pressões sobre os trabalhadores. Como consequência pode surgir o stress ocupacional, indicador de pressões externas que têm de ser compreendidas e geridas.

Se reflectirmos sobre a crescente exigência pela excelência, tanto quantitativa como qualitativa, o aumento das responsabilidades, da complexidade das tarefas e do ritmo a que as mudanças ocorrem é fácil perceber que estas podem exceder a capacidade adaptativa dos trabalhadores. De facto, os estudos sobre stress ocupacional salientam que as mudanças drásticas ocorridas no contexto laboral desenvolvem um impacto negativo sobre a saúde e o bem-estar dos colaboradores (Jex, 1998; Hart & Cooper, 2001).

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, na União Europeia, o stress relacionado com o trabalho ocupa o segundo lugar entre os problemas de saúde mais frequentes relacionados com o trabalho, afectando 28% dos trabalhadores. Daí que seja estimado que, na União Europeia, os custos relacionados com o stress ocupacional atinjam os 20 biliões de euros devido principalmente a tratamentos e cuidados médicos, ao *turnover* e absentismo (Daniels, 2004).

Actualmente, o stress ocupacional representa um grande perigo para a saúde e um sério desafio ao desempenho de qualquer organização. Assim, este está associado ao surgimento de problemas a nível da saúde física e psicológica do indivíduo, como o *burnout* e outros distúrbios inespecíficos e ainda pouco conhecidos, assim como de dificuldades na performance, qualidade do desempenho e relacionamento no local de trabalho (Lundberg, 2000).

No campo da psicologia, a temática do stress ocupacional e das suas consequências a nível da saúde física e psicológica, é já bastante conhecida. Contudo, revela-se de extrema importância o levantar de novas questões, o aprofundar os conhecimentos teóricos e reexaminar os aspectos ainda pouco consistentes. É fundamental que se identifiquem potenciais fontes de stress no contexto laboral, assim como as variáveis que podem influenciar as relações entre stress ocupacional e as consequências para a saúde, de forma a desenvolver as medidas preventivas e correctivas necessárias para colmatar estas consequências.

A profissão de operário fabril, em particular o de uma linha de montagem, é caracterizada como sendo principalmente uma ocupação operacional e mecanizada, onde não é dado ao trabalhador a possibilidade de partilhar a sua opinião ou o participar em discussões sobre o processo de trabalho.

Inúmeros estudos que investigam a influência do ambiente de trabalho sobre a saúde dos operários fabris, referem que o facto de esta ocupação exigir um trabalho apressado leva a que seja associada ao surgimento de stress ocupacional e à incidência de doenças decorrentes desta (e.g. Wallau, 2003).

O stress ocupacional revela-se uma variável explanatória fundamental na compreensão de diferentes processos e resultados nas organizações. E, conseqüentemente, as estratégias de *coping* usadas para lidar com o stress tornam-se um factor-chave na compreensão de comportamentos e resultados nas organizações. Isto pois, por um lado, as estratégias de coping podem minimizar o impacto do stress e as suas consequências negativas, por outro lado, se as estratégias utilizadas não forem eficazes pode originar insatisfação e redução do desempenho (O'Driscoll & Cooper, 1994).

De acordo com as ideias apresentadas, o presente trabalho tem como principal objectivo analisar os efeitos do stress ocupacional e perceber alguns processos, através dos quais o seu impacto actua no *strain*. Especificamente, pretende-se compreender o papel mediador das estratégias de *coping* adoptadas pelos operários fabris, na relação stress ocupacional – *strain*.

O conhecimento das estratégias usadas pelos indivíduos para reduzir os efeitos do stress no contexto laboral, permite identificar quais as que são realmente eficazes e contribuir para a elaboração de planos de prevenção de stress.

Ainda a nível do stress ocupacional, tem-se como objectivo verificar qual o impacto que a ocorrência de mudanças organizacionais provoca no nível de stress sentido pelos operários.

No que se refere à estrutura do trabalho, iniciaremos com uma revisão da literatura onde são analisados aspectos relacionados com a natureza, conceptualização e investigação a nível do *stress*, *stress* ocupacional, mudança organizacional e *coping*, realçando as principais teorias e apontando as suas contribuições e limites. Ainda nesta primeira parte, serão abordados aspectos relativos às medidas de prevenção e gestão do stress adoptadas nas organizações. Na segunda parte será apresentado o método, nomeadamente os participantes, design, medidas, instrumentos utilizados e os procedimentos. A terceira parte é dedicada à análise dos resultados e, por último, a quarta parte, é referente à discussão e conclusões gerais da investigação realizada e sugeridas algumas implicações para a teoria, investigação e prática.

2. Revisão da Literatura

2.1 *Stress*

Nesta primeira parte, apresentaremos, resumidamente, considerações sobre o conceito *stress* e modelos conceptuais de *stress*, caracterizados a partir de uma perspectiva multidimensional. De seguida, será apresentada a abordagem do *stress* ocupacional, que dá suporte a este trabalho, e os seus principais modelos.

2.1.1. Abordagens Teóricas do *Stress*

O termo *stress* deriva de duas expressões do latim: i) *stringere* cujo significado é esticar ou estreitar (Marques, 1994) e de ii) *strictus* que corresponde a esticado, tenso ou apertado (Vaz-Serra, 1999), existindo na língua inglesa desde o séc. XIV. Inicialmente era usada para

expressar uma pressão ou contracção de natureza física (*physical strain*) e só no século XIX o conceito passa a abranger as pressões que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana. Podemos entender, aqui, o *stress* em termos de forças externas (carga) que provocam *stress*, no sentido de que algo que seja submetido a um maior esforço do que a sua capacidade de resistência (pressão desencadeada) resulta em tensão (*strain*). No início do séc. XX, o termo começa a ser relacionado com a medicina psicossomática como sendo uma doença física ou doença mental.

Stress é um dos termos mais utilizados pela comunidade científica. Contudo, é uma palavra ambígua cuja definição científica é pouco consensual e confusa (Ongori & Agolla, 2008).

Reflectir sobre o *stress* implica uma análise sobre dois tipos de conceitos que surgem quando se fala de *stress* sendo eles, *stressor* ou exigência e resposta de *stress* (*strain*).

O *Stressor* ou exigência são acontecimentos ou propriedades de acontecimentos (estímulos físicos ou psicológicos) interpretados como ameaçadores, que induzem *stress* e aos quais o indivíduo responde (Quick, Quick, Nelson, & Hurrell, 1997). Resultam das experiências do indivíduo, destacando os processos de avaliação, *coping* e resposta individual.

A Resposta de *Stress* (*strain*) diz respeito à mobilização generalizada, padronizada e inconsciente dos recursos naturais de energia do organismo quando confrontado com uma exigência ou *stressor* (Quick *et al.*, 1997). Assim, existe sempre uma resposta ou reacção fisiológica com manifestações visíveis que visa preparar uma resposta do indivíduo que pode ser de luta, fuga ou de “gelar”.

A conceptualização do *stress* tem variado de acordo com os estudos efectuados e mesmo em função dos diferentes modelos de referência (Marques, 1994).

Actualmente, o conceito de *stress* tem sido abordado, em termos científicos, de acordo com três perspectivas: 1) como uma resposta fisiológica e psicológica, 2) como uma força externa, sua potencial indutora, e 3) como um elemento na transacção entre as exigências do meio, os seus recursos e capacidade de resposta (Mota-Cardoso, Araújo, Ramos, Gonçalves, & Ramos, 2000).

Estas perspectivas sobrepõem-se parcialmente (*European Agency for Safety and Health at Work*, 2000) e, devido a críticas efectuadas ao modelo de *stress* baseado na resposta e ao modelo de *stress* baseado no estímulo (Sacadura-Leite & Uva, 2007), surge a perspectiva contemporânea de *stress*, que consiste num modelo interactivo que incorpora ambos os modelos anteriores. Abordaremos, de seguida, a perspectiva de *stress* como estímulo e a perspectiva transacção/interacção de modo mais pormenorizado.

No modelo de *stress* baseado no estímulo, o *stress* é considerado uma variável independente, i.e., uma força externa que se exerce sobre o organismo, percebida como disruptiva e disfuncional, que provoca no indivíduo uma reacção que poderá originar danos temporários ou permanentes, como a rotura, distorção ou deformação.

A investigação actual revela que a resposta a um estímulo não é sempre a mesma, é específica para cada estímulo. Esta perspectiva também não consegue explicar o facto de uma resposta a uma potencial ameaça poder por sua vez tornar-se um estímulo para uma resposta diferente (Sutherland & Cooper, 1993).

A abordagem mais aceite actualmente para a definição do *stress* refere-se a este como um estado psicológico, o qual é parte constituinte e reflecte um processo de interacção entre o indivíduo e o seu meio (*European Agency for Safety and Health at Work*, 2000). Desta forma, o *stress* poderá ser inferido a partir da existência de inter-relações problemáticas entre o indivíduo e o seu meio, e medido a nível de processos cognitivos e de reacções emocionais que acompanham essas mesmas interacções (Sacadura-Leite & Uva, 2007).

Desta perspectiva psicológica, derivam inúmeras variantes, das quais se destaca a teoria transaccional de Lazarus e Folkman (1984). Esta teoria defende que a resposta ao *stress* ocorre quando as exigências da situação ultrapassam os recursos comportamentais e cognitivos disponíveis ao indivíduo. Desta forma, o indivíduo avalia a situação e, dependendo do significado que esta representa para si, a sua reacção será determinada pela percepção da situação como mais ou menos ameaçadora (Folkman & Lazarus, 1986). Segundo os autores, através da avaliação primária e secundária, o indivíduo avalia o potencial *stressante* de uma situação e os recursos de *coping* necessários para enfrentá-la.

Avaliada a situação como perturbadora, o indivíduo emprega estratégias de *coping* para ultrapassar o conflito.

Neste modelo, o sujeito é visto como tendo um papel activo no processo de ocorrência de *stress* , não respondendo de forma passiva aos estímulos externos, mas interage activamente com eles, adoptando estratégias de *coping* que influenciam o impacto do *stressor* .

2.2. *Stress* Ocupacional

O *stress* relacionado com o trabalho, também designado como “ *stress* profissional” ou “ *stress* ocupacional”, é definido como a percepção de uma discrepância entre as exigências ambientais (*stressores*) e os recursos (capacidades ou necessidades) do indivíduo para cumprir essas exigências (Topper, 2007; Vermunt & Steensma, 2005; Ornelas & Kleiner, 2003).

A Comissão Europeia define o *stress* relacionado com o trabalho como um padrão de uma reacção emocional, cognitiva, comportamental e fisiológica a componentes prejudiciais e adversas no conteúdo do trabalho, da organização do trabalho e do ambiente de trabalho (European Commission, 1999).

Segundo a teoria transaccional, qualquer acontecimento ou objecto pode funcionar como *stressor* nos indivíduos (Cooper, Dewe, & O’Driscoll, 2001). A investigação dos *stressores* relacionados com o trabalho baseia-se nesta perspectiva e no modelo de exigência-controlo de Karasek (1979), que será apresentado mais à frente. Patente em ambos está a importância que atribuem à exploração da natureza e extensão dos factores ambientais que têm potencial para criar *strain* nos indivíduos no seu local de trabalho.

A literatura sobre o conceito de *stress* mostra-se extensa e, como tal, foram identificados inúmeros *stressores* . Sendo impossível citar todos, serão referidos os *stressores* que se consideram de maior relevância e que têm sido alvo de discussão recentemente na literatura.

Os determinantes do *strain* são normalmente agrupados em três grandes categorias: fontes de *stress* intrínsecas ao trabalho, fontes organizacionais e fontes individuais. Neste estudo, vamos focar-nos apenas nos factores ambientais, não retirando a importância aos restantes. Contudo, no presente estudo, apenas nos concentramos nos factores que são externos ao indivíduo e que estão relacionados com a experiência de *strain* relacionada com o trabalho.

Assim, relativamente à identificação e classificação de *stressores* organizacionais, Cartwright e Cooper (1997), analisaram as causas do aumento do *stress* relacionado com o trabalho. Estes autores consideram que existem seis fontes principais de *stressores* organizacionais: 1) factores intrínsecos ao trabalho, tais como barulho, iluminação, temperatura, número de horas de trabalho, exposição a riscos e novas tecnologias; 2) papéis desempenhados na organização, tais como ambiguidade, conflito, sobrecarga e excesso de responsabilidade; 3) relações que se estabelecem no trabalho com colegas, gerentes e subordinados; 4) factores organizacionais, tais como o clima organizacional, estilo de liderança, estrutura organizacional e nível de participação dos empregados na tomada de decisões; 6) interface trabalho – família, devido à dificuldade em gerir os diferentes papéis e responsabilidades de ambos os aspectos.

Das causas que apresentaram, os autores destacaram o *stress* criado por mudanças organizacionais como a reconfiguração de postos de trabalho, a redistribuição de papéis e responsabilidades e as consequentes inseguranças no trabalho. Sublinharam ainda *stressores* do dia-a-dia, como o trabalhar com pessoas difíceis ou a gestão do aumento da carga de trabalho, como tendo grande probabilidade de afectar tanto os superiores como os subordinados.

De facto, as relações entre colaboradores, os constrangimentos organizacionais e a carga de trabalho são consideradas como sendo das fontes de *stress* mais proeminentes em várias ocupações (Spector & Jex, 1998; Van Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway, 2000).

Relativamente à carga de trabalho, esta pode ser definida como a quantidade de trabalho que o colaborador tem de realizar num dado período de tempo (Jex, 2002). Esta pode ser descrita tanto em termos quantitativos como qualitativos. A carga de trabalho

quantitativa refere-se à quantidade de trabalho com o qual o colaborador tem de lidar, enquanto a carga de trabalho qualitativa se refere à dificuldade do trabalho percebida, e está altamente relacionada com o potencial e as capacidades do indivíduo (Jex, 1998; Spector & Jex, 1998).

Spector e Jex (1998) resumiram os resultados de inúmeros estudos que analisavam a carga de trabalho percebida e verificaram que esta estava bastante relacionada com ansiedade, frustração, insatisfação e aumento das intenções de *turnover*. Um dado curioso obtido pelos autores foi que a carga de trabalho percebida estava positivamente relacionada com a performance no trabalho. Contudo, se pensarmos neste resultado, deve verificar-se apenas num curto período de tempo pois, a longo prazo, o trabalhador pode não conseguir suportar estas condições e acabar por desistir da sua função.

Alguns estudos têm relacionado a carga de trabalho ao surgimento de inúmeros *strains* (Grebner, Semmer, & Elfering, 2005). Uma carga de trabalho elevada é característica de ambientes organizacionais turbulentos (e.g. *downsizing*), em que a quantidade de trabalho excede as capacidades pessoais dos colaboradores, originando percepções negativas do local de trabalho, reacções negativas e consequências adversas, como a doença (Spector & Jex, 1998).

No que concerne às relações interpessoais no trabalho, a meta-análise realizada por Spector e Jex (1998) é das que nos permite compreender melhor o impacto dos conflitos no contexto laboral. Esta meta-análise permite-nos verificar que o conflito interpessoal está correlacionado com inúmeros *strains* físicos, psicológicos e comportamentais, tendo assim, um impacto negativo nos colaboradores. Estes resultados são apoiados por estudos recentes que mostram que conflitos frequentes com supervisores e colegas aumentam significativamente os níveis de *stress* percebido, a afectividade negativa, e sintomas somáticos entre os colaboradores (Frone, 2000; Hoel, Faragher, & Cooper, 2004). Da análise dos estudos sobre conflito interpessoal no trabalho, constata-se que esta é uma variável bastante mais relevante e complexa, do que a investigação parece indicar. Por isso, é imprescindível que mais investigação se dedique ao seu estudo para uma melhor compreensão das suas consequências nas organizações.

Em relação aos constrangimentos organizacionais, estes reflectem constrangimentos situacionais como a falta de recursos, interrupções por parte dos supervisores e instruções incorrectas sobre como desempenhar determinadas tarefas (Chen & Spector, 1991). Chen e Spector (1991), num estudo que visava explorar o papel da afectividade negativa na relação entre *stressores* e *strain*, verificaram que os constrangimentos organizacionais estavam significativamente relacionados com a saúde física (e.g. sintomas de doença), *strain* psicológica (e.g. raiva e frustração) e intenções de *turnover*.

Desde então vários estudos têm sido realizados sobre os constrangimentos organizacionais, destacando-se duas meta-análises que permitem uma melhor compreensão sobre este *stressor*, tendo sido desenvolvidas por Spector e Jex (1998) e Villanova e Roman (1993). A análise destes estudos permite verificar que os constrangimentos organizacionais estão fortemente relacionados com as reacções emocionais negativas da parte dos trabalhadores (e.g. insatisfação com o trabalho, frustração, ansiedade). Resultados semelhantes foram encontrados num estudo realizado por Van Katwyk e colaboradores (2000), em que estes encontraram relações positivas entre os constrangimentos organizacionais e sintomas físicos de doença.

No que diz respeito aos *stressores* ocupacionais, desenvolveu-se um número bastante reduzido de escalas, principalmente focadas em potenciais *stressores* como a ambiguidade de papéis ou o conflito de papéis (Spector & Jex, 1998). Contudo, existem na literatura evidências de que outros *stressores* ocupacionais, como os constrangimentos organizacionais ou conflito interpessoal no trabalho, necessitam de maior investigação e compreensão. Daí que, Spector e Jex (1998), tenham desenvolvido três escalas de *stressores* organizacionais (constrangimentos organizacionais, carga de trabalho quantitativa, conflitos interpessoais no trabalho) e uma escala de *strain* físico (sintomas físicos de doença). Desta forma, os autores procuraram, não só, colmatar necessidades existentes na literatura no que concerne à mediação de *stressores* organizacionais como o conflito interpessoal no trabalho e os constrangimentos organizacionais, como também, disponibilizar mais instrumentos de medida, relativos á carga de trabalho e aos sintomas físicos de doença.

Sendo as causas de *stress* ocupacional inúmeras e diversificadas, também a resposta aos *stressores* é distinta (Sacadura-Leite, & Uva, 2007).

A nível individual, níveis elevados de *stress* ocupacional podem ter um impacto directo no sistema imunitário, e estar na origem de enxaquecas e dores músculo – esqueléticas (Chen, Yu, & Wong, 2005). Deste modo, trabalhadores expostos a níveis elevados de *stress* no trabalho tendem a queixar-se mais frequentemente de sintomas de doença (Spector & Jex, 1998).

As principais respostas psicológicas ao *stress* ocupacional que têm sido identificadas na literatura incluem a insatisfação no trabalho, ansiedade e depressão (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2000; Macckie, Holahan, & Gottlieb, 2001).

Já a nível comportamental, Lundberg (2000) indica o uso de substâncias, consumo de álcool e tabaco, como comportamentos que podem ser adoptados face ao *stress* sentido e influenciar a saúde do indivíduo.

De sublinhar que, sintomas como insónia, ansiedade, insatisfação no trabalho e absentismo, são variáveis que não se pode afirmar como sendo resultado dos *stressores* ocupacionais. Isto pois, os estudos, mostram dificuldade no estabelecer de relações directas entre certos comportamentos, problemas de saúde e *stressores* ocupacionais, visto que podem ser consequências de outros contextos ou acontecimentos de vida (Jones & Kinman, 2001).

Uma análise à literatura permite concluir que a maioria dos estudos se dedica à investigação das reacções psicológicas aos *stressores*, sendo relativamente recente a abordagem da natureza basicamente emocional do *stress*. Autores como Cooper e Cartwright (2001) consideram que, no futuro, o estudo do *stress* poderá focar-se no estudo das emoções no trabalho, pelo facto de emoções negativas e destrutivas e *stress* passarem a ser compreendidas como fazendo parte do mesmo constructo.

A grande maioria dos estudos procura identificar os *stressores* presentes no contexto laboral e classificá-los, procurando estabelecer relações com o *strain* físico e psicológico. Contudo, não é através da identificação que se compreende melhor as causas e consequências do *stress* ocupacional. É necessário que exista um suporte teórico que permita descrever as relações que se estabelecem entre um conjunto de variáveis a investigar.

A maioria dos modelos de *stress* ocupacional destacam o papel de variáveis mediadoras, i.e., variáveis que tanto podem explicar a relação entre duas variáveis ou reduzir a relação entre ambas.

Na investigação do *stress* ocupacional, têm sido propostas inúmeras variáveis mediadoras que podem ser divididas em duas categorias: características pessoais e situacionais (Cooper & Barling, 2008). De entre as características pessoais que são sugeridas como podendo agir como mediadoras destacam-se os estilos de *coping* e aspectos psicológicos como os traços de personalidade (Personalidade tipo A, *locus* de controle e auto-estima) (Jex & Elacqua, 1999; Jamal, 1990).

A nível das variáveis situacionais, destacam-se o suporte social por parte dos colegas de trabalho, supervisor ou por pessoas fora do trabalho (Iwata & Suzuki, 1997). Relativamente a esta variável podem ter-se em conta os seus aspectos estruturais ou funcionais. Assim, os estudos estruturais focam-se na frequência das relações sociais estabelecidas, enquanto a análise dos aspectos funcionais se refere às funções desempenhadas pelo apoio social e o tipo de apoio recebido (McNally & Newman, 1999).

Esta síntese permitiu-nos uma perspectiva mais clara do conceito de *stress* ocupacional e dos factores envolvidos neste processo. Mas de que modo estes aspectos se reflectem nos modelos de *stress* ocupacional?

Os modelos teóricos e abordagens que foram sendo construídos, procuraram compreender os mecanismos do *stress*, i.e., organizar as relações que se estabelecem entre *stressores*, *strain* e potenciais mediadores dessas relações, de forma a desenvolver intervenções nas organizações.

Três dos modelos que se destacam são o Modelo de Ajustamento Pessoa – Ambiente, o Modelo Exigência-Controllo de Karasek, e o Modelo de *Stress* de Cooper, descritos a seguir.

As teorias de ajustamento pessoa - ambiente fazem referência à correspondência entre as características do indivíduo e as do ambiente. A falta de ajustamento entre estas duas categorias gerais dará origem ao *stress*.

McGrath (1976) foi um dos autores que estudou o desajustamento entre as exigências do trabalho e as competências individuais, tendo apresentado um paradigma para o estudo do *stress*. O autor propôs uma sequência de eventos (“ciclo de *stress*”) onde as exigências de um encontro e os seus resultados estão ligados por três processos: avaliação, tomada de decisão e desempenho (Figura 1). A primeira diz respeito à forma como o encontro é interpretado, a segunda envolve a selecção de uma resposta, e a terceira envolve quão bem é gerido o encontro. McGrath referiu-se também a um “processo de resultados”, que é descrito como um mecanismo de feedback através do qual o encontro é reavaliado.

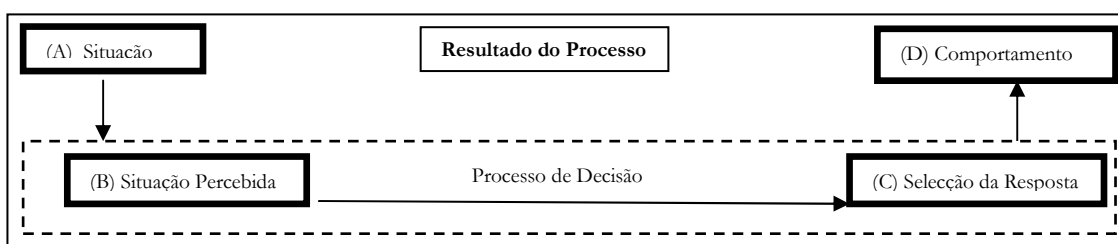


Figura 1 – Paradigma para análise do ciclo de *stress* (McGrath, 1976)

O modelo de McGrath (1976) apresenta o *stress* ocupacional circunscrito ao desequilíbrio ou desajuste como resultado da avaliação individual das exigências do trabalho e ocorre quando as consequências de não cumprir essas exigências são percebidas como significantes.

Desta forma, o modelo propõe que o *strain* ocorre quando a relação entre a pessoa e o ambiente está desajustada. Ou seja, quando não existe um ajustamento entre as características do indivíduo (e.g. capacidades, valores) e o ambiente (e.g. exigências) pode levar ao não cumprimento das necessidades individuais ou exigências laborais e assim originar o *strain* (Cooper, *et al.*, 2001).

Embora o modelo de ajustamento pessoa – ambiente destaque a interacção entre as capacidades do trabalhador e as pressões e exigências do ambiente de trabalho, este modelo carece de especificidade, isto é, dá pouca atenção a fontes específicas de *stress* no contexto de trabalho. Além disso, baseia-se nas interpretações subjectivas dos indivíduos e não explica as relações dos desajustamentos. Daí que, a adequação do modelo seja questionada, pois é repetidamente confrontada com graves problemas teóricos e metodológicos

(Edwards & Cooper, 1990), não identifica importantes variáveis individuais e ambientais e não distingue entre as diferentes formas e tipos de ajustamento (Edwards & Cooper, 1990).

O modelo de exigência – controlo desenvolvido por Karasek (1979; Karasek & Theorell, 1990) é particularmente útil na compreensão do *stress* ocupacional, sendo uma das abordagens mais citadas na literatura.

Segundo o modelo (Figura 2) existem dois factores psicossociais envolvidos na experiência de *stress* ocupacional: as exigências do trabalho, i.e., *stress* psicológico envolvido na realização do trabalho, e a latitude de decisão, definida como o potencial de controlo do trabalhador sobre a sua tarefa ou conduta durante o seu trabalho. A combinação de diferentes níveis de controlo e exigência permitiriam vivências ocupacionais distintas (Araújo, Graça, & Araújo, 2003) que, por sua vez, iriam estruturar riscos diferenciados à saúde (Hespanhol 2005).

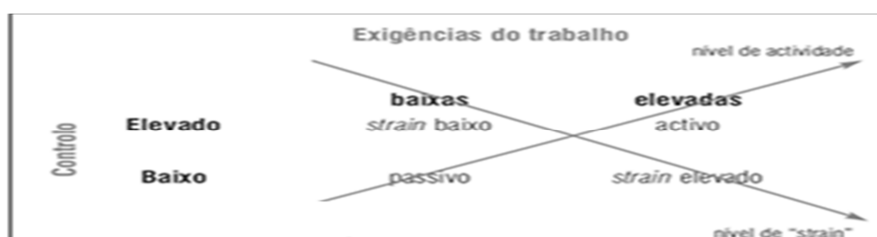


Figura 2 – Modelo exigências no trabalho – controlo (Adaptado de Baker & Karasek, 2000)

O modelo original de Karasek define quatro tipos básicos de experiências psicossociais no local de trabalho, que resultam da interacção entre os diferentes níveis de exigências psicológicas e latitude de decisão. Assim, o autor descreve vários tipos de trabalho que vão desde o activo (elevada exigência, elevada latitude), como engenharia, ensino e medicina, até ao passivo (baixa exigência, baixa latitude), como vigilantes nocturnos. As duas restantes dizem respeito a profissões de baixo *strain* (elevado controlo mas exigência baixa), como arquitectos ou dentistas, e profissões tensas (baixo controlo e elevada exigência psicológica) como operadores de *call-center* ou operadores de linha de montagem.

A principal predição do modelo é a que existe maior probabilidade que os indivíduos sintam um maior nível de *strain* quando as exigências são elevadas e a latitude baixa, e um nível de *strain* inferior quando estes valores se invertem. Isto pois, um trabalho com elevadas exigências cria ansiedade sobre o desempenho, que pode ser reduzida pela percepção de controlo sobre aspectos significativos do ambiente de trabalho (Cooper et al., 2001).

Mais recentemente, uma versão revista desta abordagem teórica, acrescenta uma nova dimensão: o suporte social. Esta seria definida como o nível de interacção disponível no local de trabalho e também ajudaria na redução do *strain* devido às elevadas exigências no trabalho.

O modelo apresentado por Karasek tem implicações práticas imediatas. Contudo, apresenta limitações a nível da definição de intervenções práticas pois as suas variáveis principais são muito generalistas e não específicas. Ainda assim, mostra-se um bom instrumento para avaliar a associação entre aspectos sociais do trabalho e efeitos a nível da saúde dos indivíduos.

Podemos constatar que a premissa fundamental que caracteriza ambos os modelos é a que o *strain* ocorre quando existe um desajuste ou desequilíbrio entre as exigências do encontro e os recursos do indivíduo (Cooper & Dewe, 2004).

O modelo de Karasek é, de certa forma, um refinamento e especificação do modelo pessoa – ambiente. Isto pois, o modelo, enfatiza a interacção entre exigências e controlo causando o *stress* ocupacional, e constrangimentos objectivos na acção do trabalhador no ambiente de trabalho, em vez de percepções individuais como no modelo ajustamento pessoa – ambiente.

Em 1976, Cooper apresentou um modelo que incluía muitas das características comuns aos modelos que surgiam na literatura relativamente ao *stress*. Assim, este modelo adoptava a perspectiva transaccional, onde o *stress* é visto como o produto de inúmeras exigências, constrangimentos e facilitadores presentes ambiente do indivíduo. O modelo oferece uma visão compreensiva das causas de *stress* ocupacional e dos problemas organizacionais e individuais que podem surgir quando o trabalhador experiencia esses *stressores*.

Segundo o modelo de Cooper (1976) (Figura 3), qualquer ocupação possui agentes potencialmente *stressores* tendo de ser tomada em linha de conta os aspectos psicológicos, sociológicos e fisiológicos que afectam o indivíduo no seu ambiente de trabalho (Cooper & Davidson, 1988) e que podem desencadear sintomas individuais e organizacionais.

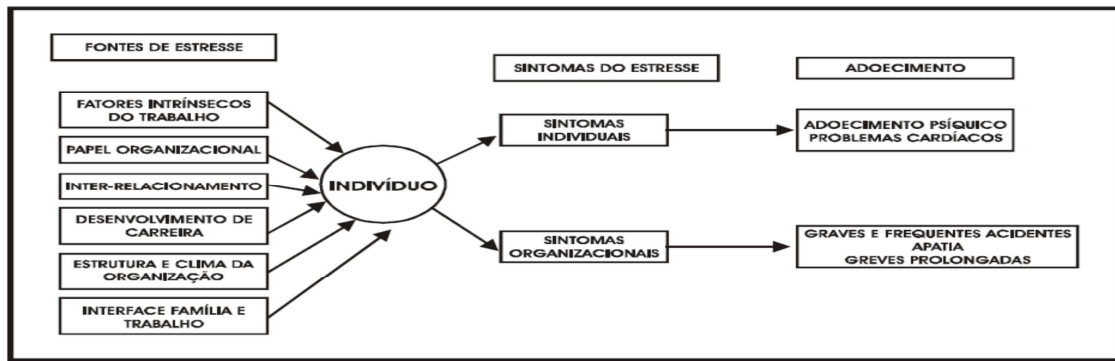


Figura 3 – Modelo de *stress* ocupacional de Cooper (1976)

Mais tarde, Cooper e Cummings (1998) sentiram que havia uma necessidade de elaborar um novo modelo de *stress* devido às dificuldades teóricas e metodológicas sentidas na literatura, resultantes da ambiguidade associada ao uso generalizado do conceito de *stress*. No novo modelo, os autores consideram que o *stress* (factores externos que afectam o individuo) e a ameaça (condições percebidas pelo individuo com probabilidade de o afectar no futuro) são condições ambientais que afectam o individuo. Consideram ainda o *strain* e o processo de ajustamento do individuo como respostas imediatas deste que procuram reduzir o *stress* sentido. Assim, ao clarificar e distinguir as definições conceptuais de *stress*, ameaça, *strain* e processo de ajustamento este modelo contribui para uma melhor compreensão do processo geral de *stress*.

Uma das realidades organizacionais que representa uma fonte de ameaça e *stress* para os trabalhadores, e que pode afectar o *strain* sentido por estes, é a mudança organizacional. A complexidade da relação entre mudança organizacional e *stress* ocupacional será abordada de seguida.

2.2.1. *Stress* Ocupacional e a Mudança Organizacional

Ao analisar-se a literatura podem encontrar-se inúmeras tentativas de definição do conceito de mudança não existindo, contudo, consenso entre si. Na sua grande maioria, as definições referem-se às consequências e causas da mudança ou aos métodos e técnicas para a sua realização (Lima & Bressan, 2003).

O que se verifica é que, a mudança organizacional, diz, geralmente, respeito a uma reorganização na forma como a organização opera, nomeadamente, a nível das suas estratégias, sistemas e estrutura, ocorrendo em toda a extensão da organização (Robinson & Griffiths, 2005).

No presente estudo a mudança organizacional refere-se à adaptação ampla, profunda e contínua e à alteração no processo de negócio, na estratégia da empresa, no sistema organizacional, bem como na estrutura organizacional, a fim de aumentar ou manter a capacidade competitiva da organização.

As mudanças organizacionais mostram-se extremamente necessárias para qualquer organização que pretenda sobreviver, obter maior lucro e manter-se competitiva.

O impacto deste processo transformou a natureza e ambiente laboral. Actualmente, o contexto de trabalho é caracterizado pela exigência de demonstrar maior eficiência no desempenho (Lundberg, 2000), grandes desafios e maiores exigências quantitativas e qualitativas que originam o aumento da pressão nos trabalhadores (Ussahawanitchakit & Sumritsakun, 2008) para atingir os objectivos.

Assim, as mudanças organizacionais constantes e a conseqüente alteração do ambiente laboral podem obter dois tipos de resultados. Por um lado, potenciam os efeitos benéficos para a organização como, por exemplo, maior desempenho organizacional e maior capacidade competitiva. Por outro lado, podem também aumentar o risco de consequências negativas. Estas estão relacionadas com o incremento das pressões, supracitadas, a que os indivíduos estão sujeitos assim como com o aumento da sobrecarga de trabalho, a ausência de tempo para descansar e dedicar-se a si próprio, e à família, e ao conflito de papéis (Schnall & Landsbergis, 2000), entre outros.

A Mudança organizacional é a causa da perda de muitas características do ambiente de trabalho, tais como o poder, posição e pode levar à perda de emprego (Callan, 1993). As alterações às características do ambiente de trabalho podem gerar ambiguidade e conflito, pois os colaboradores não sabem o seu futuro, nem quando a mudança estará concluída (Babakus, Cravens, Johnston, & Moncrief, 1999). Facto compreensível se considerarmos que a própria natureza da mudança organizacional é não ser linear e, logo, o estado psicológico mais frequente resultante da mudança organizacional é a incerteza (Begley, 1998; Callan, 1993). Para além da experiência da incerteza, os trabalhadores podem também percepcionar a mudança como uma fonte de ameaça à segurança do seu posto de trabalho e bem-estar financeiro (Callan, 1993).

Neste contexto, os trabalhadores são confrontados com um conjunto único de *stressores* ocupacionais decorrentes da mudança no ambiente de trabalho e, como resultado de todos estes aspectos pode dar-se o surgimento de *stress* ocupacional e de queixas psicossomáticas. Estas consequências indicam a existência de pressões externas que necessitam de ser compreendidas e geridas para atingir o bem-estar e desempenho adequado no local de trabalho. Assim, a relação entre o processo de *stress* ocupacional e a mudança é de fundamental importância porque enfatiza a dimensão humana e sinaliza os cuidados quanto ao respeito à saúde do trabalhador.

Mas quais as causas da mudança organizacional? Diversos autores apresentam visões parcialmente coincidentes. Vamos apenas concentrar-nos nas propostas de Robbins (2002) e Pettigrew (1987).

Robbins (2002) propôs cinco factores de mudança, sendo eles: a natureza da força de trabalho, as novas tecnologias, os choques económicos, a globalização e concorrência. Relativamente à natureza da força de trabalho, o autor refere que as alterações profundas que ocorrem a nível dos hábitos, nível de escolaridade, entre outros, obrigam as organizações a rever, frequentemente, a forma como se relacionam com os seus colaboradores. Aspectos como o aumento do nível de escolaridade e a idade dos colaboradores, podem ocasionar uma maior mobilidade da força de trabalho pois os

colaboradores não hesitam em mudar de empregador e procurar locais mais aliciantes para o percurso profissional que idealizaram para si próprios.

A nível da tecnologia, Robbins sublinha que as rápidas transformações que ocorrem no contexto tecnológico têm grande impacto no ambiente laboral pois ocorrem de forma rápida, radical e imprevisível, forçando as organizações a adaptarem-se. Já os choques económicos, consequência das graves crises financeiras que têm ocorrido, provocam também alterações profundas no mercado, obrigando as organizações a tomarem medidas que lhes permitam subsistir. Por último, Robbins (2002) refere que, tanto a globalização, como a concorrência, alteram a forma de competição entre as organizações. O autor ressalva que estes factores não agem de forma isolada, porém, influenciam e reforçam-se mutuamente

Já Pettigrew (1987) defende que os principais factores que originam as mudanças organizacionais são de natureza extra-organizacional, tais como: a recessão económica e a mudança da envolvente.

Analisando as principais causas de mudança enunciadas podemos considerar que a mudança organizacional pode surgir devido a uma variedade de factores intrínsecos e, principalmente, extrínsecos.

A literatura sobre o tema da mudança organizacional é bastante extensa, devido ao impacto desta na vida organizacional. Face a este facto, pode-se colocar a questão: quais as principais mudanças a nível organizacional que têm sido alvo de estudo na literatura? Baron e Neuman (1996), num estudo que visava examinar a influência de mudanças organizacionais recentes no surgimento de agressão no local de trabalho, analisaram extensamente a literatura existente sobre o tema da mudança no campo da Psicologia Organizacional e Comportamento Organizacional. Estes autores identificaram as principais mudanças organizacionais que haviam sido alvo de artigos em jornais de referência nestes campos (e.g. *Journal of Applied Psychology*) entre 1994 e 1996. Assim, as mudanças organizacionais identificadas pelos autores incluíam o *downsizing*, despedimentos, cortes orçamentais, mudanças tecnológicas, aumento da diversidade da força de trabalho, introdução de novas políticas de acção, reestruturação ou engenharia.

Mas que impacto podem estas mudanças ter a nível do *stress* e estratégias desenvolvidas pelo indivíduo para fazer face a este? O modelo transaccional de Lazarus e Folkman (1984), que será descrito mais à frente, tem sido usado para investigar o impacto da mudança organizacional no *stress* e *coping* dos trabalhadores a partir de inúmeras perspectivas (Rafferty & Griffin, 2006).

Com base no modelo transaccional, Terry e Jimmieson (2003) propõe que a compreensão da adaptação dos trabalhadores à mudança organizacional reside no conhecimento de características da situação, das avaliações que fazem desta, das suas estratégias de *coping* assim como do seu acesso a recursos sociais e pessoais.

De seguida, abordaremos resumidamente estes aspectos, concentrando-nos, essencialmente, nas características da situação.

No que concerne às características da situação, são inúmeras as características específicas da mudança, que podem tornar-se potencialmente prejudiciais ou negativas para o trabalhador e que podem influenciar a sua resposta à mudança organizacional (Rafferty & Griffin, 2006; Terry & Jimmieson, 2003). Serão descritas duas dessas características, nomeadamente, o impacto e a frequência, focando-nos principalmente nesta última.

Relativamente ao impacto da mudança organizacional, Lazarus e Folkman (1984) referem que a mudança, por se tratar de uma situação nova, sobre a qual os trabalhadores não têm experiência prévia, pode ser considerada nociva para o indivíduo. A literatura indica que os trabalhadores se preocupam, essencialmente, com o impacto que a mudança terá em si, no seu emprego e nos seus colegas de trabalho (e.g. Herscovitch & Meyer, 2002).

Uma outra característica específica da mudança está relacionada com as propriedades temporais desta. Lazarus e Folkman (1984) identificaram como propriedades temporais, que poderiam ter um impacto negativo junto dos trabalhadores, a iminência, duração temporal e a incerteza inerentes à mudança. Enquanto Glick e colegas (1995) consideram que os trabalhadores se preocupam com a frequência em que ocorre a mudança. Estes investigadores referem que a mudança é considerada como algo “pontual” se ocorrer com pouca frequência. Pelo contrário, se for bastante frequente, há maior probabilidade de os trabalhadores considerarem a mudança como algo imprevisível e, conseqüentemente, experienciarem maior fadiga e ansiedade. Neste estudo, consideramos a frequência da mudança como as percepções dos trabalhadores relativamente à frequência com que as mudanças organizacionais ocorreram no seu ambiente de trabalho.

Face a todos estes aspectos, e a todos as pressões e exigências que os trabalhadores encontram no seu ambiente de trabalho, estes têm de procurar enfrentar e reduzir o *stress* gerado pela existência de todos esses *stressores*, recorrendo para isso ao mecanismo de *coping*, que será abordado de seguida.

2.3. *Coping*

Existe um consenso na literatura quanto à importância do estudo do *coping* na compreensão de como o *stress* afecta o indivíduo (Skinner, Edge, Altman, & Sherwood, 2003), pois a forma como as pessoas “enfrentam” situações adversas pode aumentar ou diminuir de forma significativa os efeitos do *stress* tanto nos indivíduos como nas organizações.

De seguida, define-se o conceito de *coping* em diferentes abordagens e apresentam-se as distinções conceptuais, as tipologias e formas de mensuração deste constructo na área ocupacional.

Coping é uma palavra de origem anglo-saxónica não traduzível directamente para o português (Silva & Firmino, 1988). Contudo, é utilizada para designar “formas de lidar com”, “estratégias de confronto” ou “mecanismos que habitualmente os indivíduos utilizam para lidar com os agentes indutores de *stress*”.

Da análise da literatura verifica-se que o *coping* pode ser conceptualizado segundo dois pontos de vista. Assim, aquele pode ser conceptualizado tendo em conta os recursos intrapessoais ou externos (Lazarus & Folkman, 1984) de que indivíduo dispõe quando se confronta com uma situação geradora de *stress*, tais como as suas características de personalidade ou as redes de suporte social em que se enquadra (Stroebe & Stroebe, 1999), ou tendo em conta as estratégias de *coping* por ele utilizadas para lidar com essa situação.

O modelo psicológico de *stress* e *coping* de Lazarus e Folkman (1984) é uma referência fundamental neste domínio. Para estes autores, o *coping* define-se pelos “...esforços cognitivos e comportamentais desenvolvidos pela pessoa para gerir (reduzir, minimizar, dominar ou tolerar) as exigências internas e externas das transacções pessoa –

meio que são avaliadas como excedendo os recursos da pessoa...” (Folkman, Lazarus, Gruen, & DeLongis, 1986, p.572), ou seja, os esforços que faz para lidar com o *stress*.

Assim, este é mais um processo do que um estado. É um processo que reduzir o desequilíbrio percebido entre as exigências e a capacidade para lidar com elas (Lazarus, 1993). A investigação do *stress* ocupacional tem sugerido que o *coping* faz parte da transacção indivíduo – ambiente, que toma lugar quando um indivíduo avalia a situação como exigente (Cooper, Dewe, & O’Driscoll, 2001).

Tem um carácter adaptativo semelhante a uma reavaliação de um problema que tem em conta os recursos pessoais (cognitivos e afectivos) de um indivíduo, quer o seu meio circundante. Desta forma, caracteriza o compromisso, ou melhor, a sucessão de estratégias utilizadas por um indivíduo face a uma situação que o vai pôr à prova.

Segundo Lazarus e Folkman (1984), o *coping* tem duas funções que guardam amplo consenso entre os investigadores: visa a resolução da situação (problema) e visa o controlo das emoções resultantes da situação.

Roskies e Lazarus (1980) clarificaram que na literatura ocupacional sobre o *stress*, o termo *coping* é usado para referir recursos de *coping*, estratégias de *coping*, e estilos de *coping*.

Assim, quando se fala em recursos de *coping* estamo-nos a referir a um conjunto de “reservas” físicas, sociais e psicológicas, tais como o suporte emocional da família e dos colegas.

Relativamente às estratégias de *coping*, estas dizem respeito a técnicas para lidar com as situações *stress*antes, como por exemplo, manter registos escritos de episódios problemáticos ou tentar evitar pessoas e/ou situações negativas.

Por fim, quando falamos em estilos de *coping* estamos a referir-nos a padrões e tendências dos indivíduos para usar determinados tipos de estratégias de *coping*.

No presente trabalho vamos focar-nos nas estratégias de *coping* a que os indivíduos recorrem para fazer face a situações *stress*antes presentes no seu ambiente de trabalho.

Existem inúmeras categorizações de estratégias de *coping* na literatura, sendo a proposta por Lazarus e Folkman (1984) uma das mais frequentemente adoptadas (Semmer, 1996). Segundo estes autores as estratégias de *coping* podem ser divididas em dois grupos

distintos de acordo com a sua função: o *coping* centrado na resolução de problemas e *coping* entrado na regulação das emoções.

As primeiras englobam comportamentos que promovam mudanças directamente na situação geradora de *stress* com o objectivo de modificar de alguma forma o acontecimento que exige a adaptação do indivíduo. Tendo como objectivo, a alteração da situação, os esforços são geralmente dirigidos para análise e definição da situação, para a criação de alternativas, para a avaliação dos custos e benefícios dessas alternativas, para a selecção da melhor alternativa e finalmente para a acção (Lazarus & Folkman, 1984; Folkman *et al.*, 1986). Assim, estas estratégias procuram estabelecer um plano de acção com vista a eliminar a causa do *stress*.

As segundas englobam estratégias cujo objectivo é lidar com a resposta emocional desencadeada pelo acontecimento *stressor*, através de esforços que permitem ao sujeito pensar e agir de uma forma eficaz. Tendo como objectivo, controlar o estado de tensão emocional, os esforços são dirigidos para pensamentos e acções sem visar propriamente agir sobre a situação (Lazarus & Folkman, 1984). Estas estratégias que procuram lidar com a resposta emocional podem ser de natureza comportamental ou cognitiva.

Numa abordagem comportamental podem referir-se, como estratégias, o recurso ao álcool e/ou outras drogas, a procura de apoio social por parte dos amigos ou familiares de forma a partilhar e atenuar o que sente, ou ainda, o envolvimento em actividades que permitam ao indivíduo manter-se abstraído dos seus problemas.

Numa abordagem cognitiva, em que o indivíduo pensa sobre a situação indutora de *stress*, são exemplo de estratégias utilizadas a minimização da situação através da atribuição de uma ordenação hierárquica; o adiamento do confronto, o extrair valor positivo a partir de situações negativas, externalizar a responsabilidade, entre outras (Folkman *et al.*, 1986; Vaz-Serra, 1999; Lazarus & Folkman, 1984).

Assim, segundo a categorização de Lazarus e Folkman (1984) o indivíduo poderá centra-se sobre o problema e procurar as formas de o resolver ou poderá tentar resistir controlando a sua tensão emocional, seja solicitando ajuda exterior (social, psicológica,

moral, religiosa) seja fazendo um esforço para reavaliar de forma positiva, para minimizar o acontecimento sentido como ameaçador, ou ainda, pensando nas coisas agradáveis da vida.

Contudo, esta é uma categorização que pode ser considerada como básica (Beehr, Johnson, & Nieva, 1995), daí que alguns autores (e.g. Anshel, 2000) considerem útil uma segunda dicotomização relativa ao *coping* activo ou de aproximação versus de evitamento da situação geradora de *stress*.

Desta forma, de acordo com Anshel (2000) as estratégias de “aproximação” ou são usadas para controlar a situação ou melhorar os recursos do indivíduo na esperança de reduzir o desequilíbrio. Esta estratégia está associada a termos como controlo, proactividade vigilante e confrontação. Por outro lado, o “evitamento” é usado na tentativa de reduzir o *strain* emocional que é vivido e está associado a termos como evasão ou paliativo.

Uma questão crítica na investigação sobre o *coping* é a avaliação da sua eficácia. Esta tem sido equacionada na perspectiva da relação entre o *coping* e os seus resultados, sendo estes normalmente avaliados com base em indicadores de mal-estar subjectivo (Folkman & Moskowitz, 2004).

A vasta literatura sobre o *coping* mostra-nos que esta relação é bastante complexa e variável. Apesar deste facto, as estratégias de *coping* são muitas vezes avaliadas como adaptativas ou desadaptativas em função do sucesso ou insucesso obtido a nível da saúde do indivíduo (Stroebe & Stroebe, 1999).

Dentro da área avaliativa do *coping*, parece haver tendência a considerar as estratégias de *coping* centradas no problema associadas a uma melhor saúde física e psicológica. Já em relação ao *coping* de negação e evitamento, apesar de serem considerados ineficazes por não resolverem o problema, têm valor adaptativo a curto prazo, em situações percebidas como incontroláveis (Semmer, 1996). Contudo, quando utilizadas de forma crónica podem ser um factor de risco para respostas adversas (Stroebe & Stroebe, 1999).

Por sua vez, as estratégias que estão relacionadas com o controlo emocional tendem a assumir um duplo estatuto (Semmer, 1996). Assim, quando são usadas de forma exclusiva ou dominante em situações em que o problema gerador de *stress* é controlável, pode ser prejudicial pois pode mostrar antes uma inabilidade para lidar com o mesmo, ou mesmo intensificar a vivência de *stress*. Pelo contrário, pode mostrar-se bastante benéfico quando a situação geradora de *stress* é percebida como não sendo controlável ou recorrente (Semmer,

1996), visto que pode permitir ao indivíduo recuperar a sua capacidade para lidar com a situação.

Todavia, as estratégias de *coping* não são em si mesmas adequadas ou inadequadas, eficientes ou ineficientes. A eficácia do *coping* deve-se ao equilíbrio entre o controlo do desconforto emocional e a gestão do problema que origina o desconforto. As estratégias utilizadas têm que ir ao encontro dos valores, objectivos, convicções e estilos de *coping* do indivíduo (Lazarus & Folkman, 1984).

O uso das diversas estratégias de *coping* podem associar-se a diferentes resultados, dependendo do padrão em que as estratégias são utilizadas (e.g. em exclusivo) e a forma como o indivíduo percebe a situação (e.g. controlável ou não controlável).

Resumindo, nenhuma estratégia deve ser considerada melhor ou pior que outra. Autores como Anshel (2000) sugerem que as estratégias de *coping* estão associadas com a avaliação cognitiva da situação e, assim, mudariam de acordo com o contexto (Cooper *et al.*, 2001). Daí que a avaliação do valor adaptativo e utilitário das estratégias de *coping* deve ser feito em função do contexto, mais concretamente, dos recursos do indivíduo e o tipo de problema com o qual se depara pois uma resposta óptima numa situação, em determinado momento pode ser prejudicial na mesma situação mas noutra momento (Monat & Lazarus, 1991).

Nas últimas três décadas, têm sido desenvolvidas inúmeras medidas para avaliar o *coping*. As primeiras metodologias de estudo consistiam em inventários de pensamentos ou comportamentos que os indivíduos usariam para gerir acontecimentos *stressantes*. Segundo Folkman e Moskowitz (2004) os inventários mais aplicados na população em geral incluem: o *Ways of Coping* – WOC (Folkman & Lazarus, 1980), e o *Coping Inventory for Stressful Situations* (Endler & Parker, 1990), entre outros.

Além destes, pode também referir-se um outro inventário de *coping* bastante utilizado na literatura, o COPE (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989). Para a construção deste inventário, os autores basearam-se no modelo transaccional de Lazarus e Folkman (1984) e no modelo de auto-regulação comportamental de Carver e Scheier (1990), juntando.

No desenvolvimento deste instrumento de avaliação do *coping*, os autores juntaram escalas já conhecidas e outras novas, sendo o COPE constituído por 15 escalas conceptualmente distintas. Estas escalas mediam aspectos relativos ao *coping* focado nas

emoções (e.g. aceitação, reinterpretação negativa, negação) e *coping* focado no problema (e.g. *coping* activa, planeamento). Posteriormente, foram ainda adicionadas as escalas de humor e uso de substâncias. Este instrumento inclui algumas respostas que se espera serem potencialmente disfuncionais (e.g. negação, uso de substâncias), bem como outras que se esperam funcionais e adaptativas (e.g. *coping* activo, aceitação).

O instrumento foi alvo de inúmeras críticas, nomeadamente, a nível da sua extensão, redundância e tempo de necessário para o preenchimento pelo que foi alvo de alterações (duas escalas foram omitidas, três modificadas e adicionada uma nova escala – auto-culpabilização), dando origem ao Brief Cope (Carver, 1997).

Os inventários e medidas referidos são bastante úteis pois permitem descrições multidimensionais dos pensamentos e comportamentos de *coping* em situações específicas que os indivíduos podem auto-relatar e, possibilitam assim, a avaliação do *coping* em geral, verificando quais as estratégias que são utilizadas no dia-a-dia (Folkman & Moskowitz, 2004).

Contudo, numa revisão da literatura de Somerfield e McCrae (2000), estes autores verificaram que a investigação do conceito e, em especial a sua metodologia, tem sido alvo de fortes críticas, nomeadamente ao nível da sua mensuração, nomenclatura e determinação da sua eficácia.

Relativamente à mensuração, e mais especificamente aos inventários, Folkman e Moskowitz (2004) consideram que a principal crítica que pode ser apontada, diz respeito ao problema do relato retrospectivo e à precisão da recordação de comportamentos e pensamentos específicos que foram usados há uma semana ou mês atrás.

Stone e os seus colaboradores (1998) procuraram ultrapassar estas limitações, desenvolvendo técnicas de avaliação ecológica momentânea, num estudo que comparava a abordagem em “tempo real” da avaliação momentânea com os relatos retrospectivos do *coping* utilizado um ou dois dias antes. A técnica utilizada para a avaliação momentânea consistia num diário electrónico, instalado num pequeno computador, onde os participantes reportavam ao longo de 48 horas, os *stressores* que iam ocorrendo, indicavam qual o contexto em que haviam surgido e avaliavam o seu nível stressante. Após este período, os participantes foram reunidos num *debriefing* onde deveriam relatar qual o acontecimento mais stressante que havia ocorrido nos últimos dois dias.

Os autores verificaram que o relato retrospectivo e a avaliação momentânea geram informações distintas sobre o stress, tendo os seus resultados indicado ser o auto-relato retrospectivo o melhor preditor de futuras acções comparativamente à avaliação momentânea.

Assim, tendo em conta estes factos, a escolha da mensuração do *coping* deverá recair sobre a abordagem mais apropriada relativamente ao tipo de investigação que se está a desenvolver.

Até ao momento foram abordados os principais conceitos deste estudo – *stress* ocupacional e *coping* – com o intuito de permitir uma perspectiva vasta e actual do que se passa na literatura. Seguidamente, estes conceitos serão abordados no contexto da prevenção e gestão do *stress* nas organizações.

2.4. Gestão e Prevenção do *Stress* em Contexto Organizacional

O *stress* ocupacional tem-se tornado objecto de preocupação crescente para muitas organizações (Richardson & Rothstein, 2008). Isto pois, são as organizações, que proporcionam grande parte do *stress* experienciado pelo individuo devido, não só, à quantidade de tempo que é passado no trabalho, às exigências de performance mas, também, à interacção com colegas e supervisores no local de trabalho (DeFrank & Cooper, 1987).

Mas como devem as organizações gerir as pressões que são experienciadas pelos seus trabalhadores? Inúmeras organizações implementaram programas de gestão de *stress* com o objectivo de reduzir o nível de *stress* sentido pelos colaboradores. Segundo Ivancevich e colegas (1990) estes programas podem focar-se em três pontos distintos, sendo eles a intensidade dos *stressores* no local de trabalho, a avaliação do trabalhador da situação *stressante*, ou a capacidade do trabalhador de lidar (*cope*) com os resultados.

Estes programas de gestão do *stress* podem focar-se apenas no individuo, na organização ou ser uma combinação de ambos (Giga, Noblet, Faragher, & Cooper, 2003), podendo as intervenções junto dos trabalhadores ser classificadas como primárias, secundárias, ou terciárias (Richardson & Rothstein, 2008).

A prevenção primária está relacionada com o desenvolver de acções para modificar ou alterar as fontes de *stress* inerentes ao ambiente de trabalho com o objectivo de reduzir o seu impacto negativo no indivíduo (Murphy & Sauter, 2003) e a sua implementação implica que sejam identificados os factores específicos responsáveis pelo *stress* do trabalhador (Faragher, Cooper, & Cartwright, 2004).

No fundo, estas intervenções procuram adaptar o ambiente de forma a “ajustar-se” ao indivíduo, revelando-se mais como uma resolução orientada para o problema

A maior parte das intervenções primárias tem um carácter organizacional e incluem medidas como o redesenho de tarefas e ambientes de trabalho ou o enriquecimento funcional (maior autonomia e controlo dos trabalhadores sobre o desempenho das suas tarefas) (Cooper, 2008).

Segundo Briner (1997) as intervenções primárias são as menos frequentes e provavelmente as mais difíceis de implementar, visto que mudanças no conteúdo do trabalho podem ser consideradas “intimidadoras” e complexas.

A prevenção secundária está relacionada com a identificação e gestão da experiência de *stress* e procura reduzir a severidade dos sintomas de *stress* antes que estes originem graves problemas de saúde (Murphy & Sauter, 2003). Estes tipos de intervenção, contrariamente às primárias, dirigem-se aos trabalhadores, individualmente ou em grupo. Exemplos de técnicas utilizadas em programas de intervenção secundários incluem o treino de capacidades cognitivo – comportamentais, exercício, gestão do tempo e definição de objectivos (Richardson & Rothstein, 2008).

Os programas de gestão de *stress* mais comuns são os programas de prevenção secundária voltados para o indivíduo e implicam formação em técnicas de gestão e de confronto (*cope*) com o *stress* (Giga, Cooper, & Faragher, 2003).

Este tipo de intervenções tem como principais vantagens a rapidez na implementação, o desenvolvimento de maior flexibilidade dos trabalhadores e de novas competências para lidar com os *stressores* que não podem ser eliminados do trabalho. Contudo, a sua grande desvantagem reside na possibilidade de se tornar um paliativo em situações de *stress* estrutural, sem que as causas do *stress* sejam eliminadas ou reduzidas (Cooper, 2008).

Por último, as intervenções terciárias procuram o tratamento, a reabilitação e o processo de recuperação dos trabalhadores que sofreram ou sofrem de problemas de saúde devido ao *stress* sentido (Cooper, 2008). Exemplos de programas de intervenção terciários incluem o acesso grátis e confidencial a profissionais de saúde mental (Arthur, 2000), que oferecem aconselhamento, informação e/ou encaminhamento para o tratamento e serviços de apoio adequados.

Segundo Williamson (1994 cit. por European Agency for Safety and Health at Work, 2000) são as intervenções a nível organizacional que, embora pouco frequentes, se revelam como as mais vantajosas.

2.4. Problemática e Hipóteses

Tendo em consideração os modelos teóricos e evidências empíricas apresentadas, conclui-se, após a revisão da literatura efectuada, que alguns aspectos ficaram por explorar ou aprofundar na temática do *stress* ocupacional. Deste modo, considera-se de grande pertinência analisar o efeito do *stress* ocupacional sobre o *strain*, no que concerte ao teste de um modelo de mediação com variáveis pertinentes para o estudo do *stress*, bem como aprofundar o efeito da mudança organizacional sobre o *stress* ocupacional.

Assim, pretende-se, no presente trabalho, analisar não só a relação entre o *stress* ocupacional e a mudança organizacional mas também analisar a relação entre o *stress* ocupacional e o *strain*, percebendo os processos subjacentes de mediação com variáveis individuais. Relativamente a esta última relação, apresenta-se de seguida o nosso modelo proposto, na Figura 4.

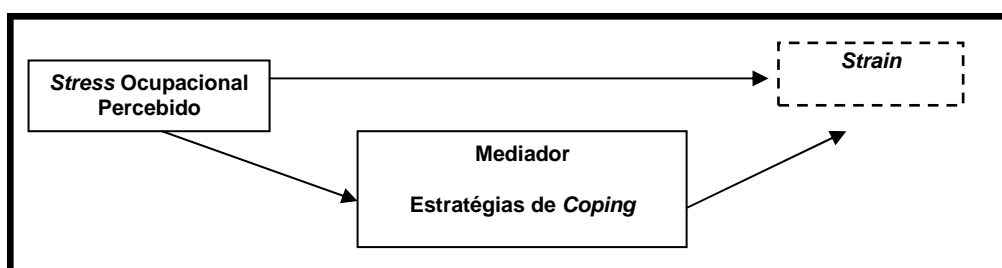


Figura 4 – Modelo geral de *Stress-Strain* proposto

Assim, com base na revisão da literatura e nos estudos empíricos desenvolvidos, este trabalho tem como principal objectivo analisar o impacto do *stress* ocupacional sobre o *strain*, no sentido da prevenção na área da saúde ocupacional.

O modelo apresentado sugere que o *stress* ocupacional poderá actuar através de alguns factores individuais que poderão facilitar o desenvolvimento de *strain*.

Neste sentido, o estudo das variáveis do presente modelo visa a compreensão e caracterização de alguns factores e processos intervenientes no desenvolvimento de *strain* no contexto laboral, que poderão contribuir para a prevenção do *stress* ocupacional neste contexto.

O principal objectivo do presente trabalho consiste na análise da influência do *stress* ocupacional e estratégias de *coping*, no desenvolvimento do *strain*.

Uma das questões principais que se coloca neste estudo é averiguar se a influência do *stress* ocupacional sobre o *strain* é mediada por outras variáveis. Ou seja, crê-se que o *stress* ocupacional tem um impacto positivo no *strain*, no entanto, pretendemos perceber especificamente se esse impacto é mediado por estratégias de *coping*. Este estudo, pretende, deste modo, explorar de forma mais aprofundada a problemática do papel do *stress* ocupacional no desenvolvimento de *strain*.

O modelo apresentado sugere que o *strain* é influenciado pelo *stress* ocupacional, através das estratégias de *coping*. Pressupõe-se, assim, que a relação positiva entre o *stress* ocupacional e o *strain* seja mediada pelas variáveis estratégias de *coping*. Desta forma, são colocadas as seguintes hipóteses de investigação:

H1: O *stress* ocupacional e o *strain* estão significativamente relacionados, no sentido em que quanto maior o *stress* ocupacional percebido, maior o *strain* sentido.

H2: Espera-se que a relação entre o *stress* ocupacional e o *strain* seja mediado pela variável estratégias de *coping*, no sentido em que, perante a existência desta a influência do *stress* ocupacional no *strain* deixe de ser significativa (mediação total) ou reduza significativamente (mediação parcial).

Um segundo objectivo consiste na análise da influência da mudança organizacional no *stress* ocupacional.

Através da revisão da literatura, é possível verificar que existem aspectos que constituem a experiência laboral dos colaboradores, nomeadamente os de uma unidade fabril, que podem ser percebidos como *stressores* ou *stressantes*.

Um desses aspectos é a mudança organizacional que ocorre no sentido de ajudar a organização a alcançar maior desempenho organizacional e uma maior capacidade competitiva para sobreviver no mercado global. Do ponto de vista individual, a mudança é percebida como provocando inúmeras alterações no ambiente de trabalho, gerando o aumento da pressão entre os colaboradores e ao surgimento do *stress* ocupacional. Ou seja, crê-se que, empresas onde se verifique maior mudança organizacional, esta irá afectar e aumentar o nível de *stress* ocupacional dos colaboradores. Assim, de acordo com a revisão bibliográfica, formulou-se a seguinte hipótese de estudo:

H3: Quanto maior a percepção de frequência de mudança organizacional, maior o *stress* ocupacional sentido.

3. Método

3.1. Participantes

A amostra foi constituída por 459 colaboradores de uma empresa do Sector Automóvel do Sul do País (Distrito de Setúbal).

A amostra foi retirada por conveniência da população. Assim, para realizar este estudo, procedeu-se a uma amostra não probabilística ou não aleatória, em que a probabilidade de um determinado elemento pertencer à amostra não é igual à dos restantes elementos (Maroco, 2003).

Dentro deste tipo de amostragens, optou-se por uma amostragem por conveniência, na medida que se seleccionaram os participantes em função da sua disponibilidade, proximidade e acessibilidade (Carmo e Ferreira, 1998).

Relativamente à amostra, 10.9% dos participantes são do sexo feminino ($n = 50$) e 89.1% do sexo masculino ($n = 409$), com idades compreendidas entre os 20 e os 60 anos

(M=36.99; DP =5.743). Como se previa, há uma predominância de colaboradores do sexo masculino.

A tabela 1 apresenta, com maior detalhe, os dados relativos às características sócio - demográficas e académicas da amostra

Variável	n	M	DP	Min.	Max.
Estado Civil					
Solteiro	114				
Casado / União de Facto	316				
Divorciado	29				
Número de Filhos	459	1.02	0.877	0	7
Idade do Filho mais Novo	326	6.66	5.614	0	28
Habilitações Académicas					
Até ao 1º ciclo	1				
2º Ciclo	6				
3º Ciclo	61				
Ensino Secundário	330				
Bacharelato	18				
Licenciatura	39				
Pós-Graduação/ Mestrado/Doutoramento	4				

Tabela 1 – Características sócio – demográficas e académicas da amostra

Como se pode observar, 68.8% dos operários são casados com cerca de um filho em média, com idades que variam entre os zero e os 28 anos.

No que concerne às habilitações literárias dos colaboradores, a grande maioria completou o Ensino Secundário (71.9%) e, logo a seguir, o 3º Ciclo (13.3%).

A tabela 2 apresenta os dados relativos à situação profissional da amostra. Assim, verifica-se que a maioria dos colaboradores tem um contrato a termo sem termo (72.1%), não desempenha funções de chefia (82.4%) e trabalha por turnos (86.1 %).

Quanto a nível das funções desempenhadas pelos colaboradores na organização, destacam-se quatro grandes categorias profissionais, nomeadamente, operadores, técnicos, supervisores e especialistas. Sendo que, dentro destas categorias, a maioria desempenha a função de operador de produção (33.8%) e pertencem maioritariamente à área da Montagem Final (30.9%).

Em média, os colaboradores pertencem à organização, à 12 anos, variando o tempo na função entre os zero e os 17 anos.

Variável	n	M	DP	Min.	Max.
Tipo de Contrato					
Contrato sem termo	331				
Contrato a termo certo	103				
Contrato a termo incerto	23				
Estágio Profissional	1				

Função					
Operador de Produção	155				
Técnico de Produção	137				
Especialista de Produção	39				
Supervisor de Produção	16				
Técnico de Qualidade	36				
Técnico de Manutenção	60				
Supervisor de Manutenção	2				
Especialista de Recursos Humanos	14				

Função de Chefia					
Sim	81				
Não	378				

Trabalho por Turnos					
Sim	395				
Não	64				

Área					
Prensas	72				
Carroçaria	90				
Pintura	78				
Montagem Final	142				
Qualidade	25				
Recursos Humanos	13				
Compras e Logística	23				
Planeamento, Ambiente e Infra-Estruturas	16				

Tempo na Organização		12.11	4.242	0	17

Tempo na Função		8.76	5.055	0	17

Tabela 2 – Características profissionais da amostra

3.2. Design

O presente estudo pretende perceber qual a relação que se estabelece entre a ocorrência de mudanças organizacionais e o *stress* ocupacional sentido e qual a relação existente entre este e as estratégias de *coping* utilizadas para fazer face a esse *stress*. Procura ainda perceber quais as relações que se criam entre as fontes de *stress* identificadas no local de trabalho e os sintomas físicos de doença sentidos (*strain*) e qual o papel moderador das estratégias de *coping* nesta relação.

Desta forma, ao se procurar estabelecer relações entre variáveis envolvidas no fenómeno em estudo pretendendo saber se realmente existem e em que sentidos se estabelecem, estamos perante um estudo correlacional (Black, 1999).

Também se verifica que o estudo, ao procurar a compreensão/explicação de uma determinada situação, sob a forma de relações causais, segue um design explanatório (Robson, 2002).

3.3. Medidas

Foram consideradas como variáveis a Mudanças Organizacionais, as estratégias para lidar com as situações *stressantes* (Estratégias de *Coping*), *Stress* Ocupacional, medido através dos conflitos interpessoais, constrangimentos organizacionais e carga quantitativa de trabalho, e o *Strain*, medido através dos sintomas físicos de doença

3.4. Caracterização do Instrumento

Neste estudo, foi administrado um questionário (Anexo A) que, para além de uma secção introdutória destinada à recolha de dados sócio - demográficos e organizacionais, incluía um Inventário de Mudanças Organizacionais (Baron & Neuman, 1996), as escalas *Interpersonal Conflict at Work Scale*, *Organizational Constraints Scale*, *Quantitative Workload Inventory Physical Symptoms Inventory* (Spector & Jex, 1998) e uma versão portuguesa do “*Brief COPE*” (Pais Ribeiro & Rodrigues, 2004). De seguida, descrevem-se de forma detalhada todos os instrumentos utilizados.

Questionário Sócio-Demográfico e Profissional - Este questionário, para além de obter informações sócio – demográficas como o sexo, idade, estado civil, número de filhos e idade do filho mais novo, recolheu também dados relativos à formação académica e às características e condições gerais de trabalho (e.g., contexto profissional, situação contratual, trabalho por turnos).

Inventário de Mudanças Organizacionais – Este instrumento foi desenvolvido por Baron e Neuman (1996) e solicita aos participantes que classifiquem em que medida diversas mudanças ocorreram na sua organização, nos últimos doze meses.

É constituído por 13 itens que se referem a mudanças como o *downsizing*, despedimentos, cortes orçamentais, mudanças tecnológicas, aumento da diversidade da força de trabalho, mudança na gestão, reestruturação, reengenharia, introdução de novas políticas de acção, uso de computadores para monitorizar o desempenho dos colaboradores, corte ou congelamento salarial, aumento de colaboradores em *part-time* e partilha de trabalho.

A medição dos itens é feita através de uma escala tipo *Likert* de quatro pontos, que permite ao indivíduo pontuar em que medida cada uma das mudanças apontadas se verificou na sua organização, desde “ Não Ocorreu” (1) até “ Em grande escala” (4).

Relativamente às propriedades psicométricas, a escala foi considerada fiável e válida pelos autores (Baron & Neuman, 1996). Assim, a nível da consistência interna, foi encontrado um valor de *alpha* de Cronbach de 0.83. No presente estudo, o *alpha* obtido foi 0.789, consistente com os valores de fidelidade reportados pelos autores.

Relativamente às escalas *Interpersonal Conflict at Work Scale*, *Organizational Constraints Scale*, *Quantitative Workload Inventory Physical Symptoms Inventory*, estas foram desenvolvidas por Spector e Jex (1998) e traduzidas para a população portuguesa pela autora do estudo. Estes instrumentos foram escolhidos, não só por apresentarem propriedades bem definidas e boas características psicométricas, mas também por serem instrumentos amplamente usados na literatura. De seguida, são descritos de forma pormenorizada.

Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAWS) – Este instrumento foi construído para aferir a percepção de conflito no local de trabalho. A *ICAWS* é constituída por 4 itens (ex: “Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?”) e mede a frequência com

que os trabalhadores experienciam divergências ou são mal tratadas no seu local de trabalho.

A medição dos itens é feita através de uma escala tipo *Likert* de cinco pontos, que permite ao indivíduo pontuar a frequência com que as situações ocorrem no seu local de trabalho, desde “nunca” (1) até “muito frequentemente” (5).

O *score* total da *ICAWS* é obtida através da soma das frequências aferidas podendo variar entre um valor mínimo de 4 (ausência de conflito) e um máximo de 20. *Scores* elevados indicam conflitos frequentes com outros no local de trabalho.

O coeficiente de consistência interna (*alpha* de Cronbach) relatado por Spector e Jex (1998) foi de 0.74. Neste estudo, o *alpha* obtido foi 0.793, consistente com os valores de fidelidade reportados pelos autores.

Quantitative Workload Inventory (QWI) - Este instrumento foi construído para avaliar a carga de trabalho quantitativa. O QWI é constituído por 5 itens e pede ao indivíduo que indique a frequência com que o seu trabalho exige que trabalhe muito rápido ou lhe deixa pouco tempo para concluir as tarefas.

A medição dos itens é feita através de uma escala tipo *Likert* de cinco pontos, que permite ao indivíduo pontuar a frequência com que cada situação ocorre no seu local de trabalho, desde “menos de uma vez por mês ou nunca” (1), até “várias vezes por dia” (5).

O *score* total da QWI é obtida através da soma das frequências aferidas podendo variar entre um valor mínimo de 5 e um máximo de 25. *Scores* elevados indicam níveis elevados de carga de trabalho.

O coeficiente de consistência interna (*alpha* de Cronbach) relatado por Spector e Jex (1998) foi de 0.82. No presente estudo, o *alpha* obtido foi 0.90, consistente com os valores de fidelidade reportados pelos autores.

Organizational Constraints Scale (OCS) – Este instrumento foi construído para medir os constrangimentos organizacionais, que podem ser definidos como situações que interferem na realização de tarefas de trabalho. A OCS foi desenvolvida por Spector e Jex (1998) com base no trabalho de Peters e O'Connor (1980) e é constituída por 18 itens que representam 11 áreas de constrangimento, tais como: regras e procedimentos organizacionais ou equipamento defeituoso.

A medição dos itens é feita através de uma escala tipo *Likert* de cinco pontos, que permite ao indivíduo pontuar a frequência com que considera ser difícil ou impossível realizar o seu trabalho devido a cada situação descrita no item, indo de “menos de uma vez por mês ou nunca” (1) até “várias vezes por dia” (5).

O *score* total da OCS é obtida através da soma das frequências aferidas podendo variar entre um mínimo de 11 e um máximo de 55. *Scores* elevados indicam a existência de níveis elevados de constrangimento. Devido aos itens individuais não serem consideradas formas paralelas de um constructo subjacente e de a OCS ser uma escala de indicadores causais, não é adequado o cálculo do coeficiente de consistência interna (*alpha* de Cronbach).

Physical Symptoms Inventory (PSI) - Este instrumento procura avaliar a saúde do trabalhador. O PSI é constituído por 18 itens que representam sintomas físicos e somáticos considerados na literatura como estando relacionados com o *distress* psicológico. Os sintomas incluídos no inventário são sintomas que podem ser percebidos pelo indivíduo, como a dor de cabeça ou a fadiga, e não sintomas que o indivíduo não experimenta directamente, como a pressão sanguínea.

O PSI pede ao inquirido que indique se nos últimos 30 dias experienciou algum dos 18 sintomas e se, devido a estes, recorreu ou não a um médico.

São calculados três somatórios, incluindo o número de sintomas que não necessitaram de consulta médica, o número de sintomas que necessitaram efectivamente de consulta médica e a soma destas duas. O *score* total do PSI pode apresentar valores entre os 0 e os 18 sendo que totais elevados indicam sintomas físicos de problemas de saúde. Apenas a soma total do PSI foi utilizado no presente estudo.

A escala é considerada pelos autores como sendo uma escala de indicadores causais pelo que não é relevante o cálculo do coeficiente de consistência interna.

Brief COPE - Este instrumento foi traduzido e adaptado para a língua portuguesa por Pais Ribeiro e Rodrigues (2004), tendo por base o Brief COPE (Carver, 1997), uma versão abreviada do COPE Inventory (Carver, *et al.*, 1989).

O COPE Inventory é um inventário multidimensional cujo objectivo é o avaliar um vasto leque de estratégias de confronto (*Coping*). Para o seu desenvolvimento os autores basearam-se na literatura existente na altura relativamente às estratégias de confronto

(Carver, 1997), no modelo de confronto de Lazarus e Folkman (1984) e no modelo de auto-regulação comportamental de Carver e Scheier (1989, cit in Carver *et al.*, 1989).

Este instrumento inclui algumas respostas que se espera serem disfuncionais, bem como outras que se esperam funcionais. Inclui ainda pelo menos dois pares de tendências bipolares opostas (Perczek, Carver, Price, & Pozo-Kaderman, 2000).

O *Brief COPE* (Carver, 1997) surge devido a várias críticas apontadas ao instrumento original, nomeadamente à sua extensão, redundância e o tempo necessário para o seu preenchimento. Assim, o instrumento inicial foi reduzido, tendo as escalas sofrido ligeiras alterações, umas sendo repensadas e reformuladas, outras omitidas e surgindo uma nova escala – auto-culpabilização. Desta forma, a versão abreviada compreende apenas 28 itens, divididos por 14 sub-escalas (2 itens por escala). Na tabela 3 são conceptualizadas as 14 sub-escalas propostas por Carver (1997) e Carver *et al.* (1989).

Sub -Escala do Brief COPE	Descrição	Itens
1. Auto Distracção	Desinvestimento mental do objectivo com que o <i>stressor</i> está a interferir, realizando actividades de forma a não pensar no agente <i>stressor</i>	1, 19
2. <i>Coping</i> Activo	Relacionado com iniciar uma acção ou fazer esforços para eliminar ou circunscrever o <i>stressor</i>	2, 7
3. Negação	Tentativa de rejeitar a realidade do evento <i>stressante</i>	3, 8
4. Uso de Substâncias	Recurso ao uso de substâncias como o álcool ou outro tipo de drogas como um meio para desinvestir do <i>stressor</i>	4, 11
5. Utilizar suporte social emocional	Relacionada com a busca de simpatia ou apoio emocional de alguém	5, 15
6. Utilizar suporte instrumental	Procurar assistência, informação ou conselhos sobre o que fazer perante o <i>stressor</i>	10, 23
7. Desinvestimento comportamental	Relacionado com o desistir ou retirar esforços da tentativa de atingir o objectivo com o qual o <i>stressor</i> está a interferir	6, 16
8. Expressão de sentimentos	Aumento da consciência do <i>stress</i> emocional pessoal e a tendência concomitante para exprimir ou descarregar esses sentimentos	9, 21
9. Reinterpretação positiva	Relacionado com o extrair valor positivo à situação de forma a torná-la mais positiva.	12, 17
10. Planear	Pensar na forma de se confrontar com o <i>stressor</i> , planear os esforços de <i>coping</i> activo	14, 25
11. Humor	Recorrer ao humor ou brincadeiras	18, 28
12. Aceitação	Aceitar que o evento <i>stressor</i> ocorreu e é real	20, 24
13. Religião	Recorrer a apoio ou conforto espiritual e/ou religioso	22, 27
14. Auto – culpabilização	Relaciona-se com o indivíduo se culpabilizar a si próprio pela responsabilidade na situação	13, 26

Tabela 3 – Taxonomia das estratégias para lidar com o *stress (coping)* proposta por Carver *et al.*, (1989) e Carver (1997)

Segundo a classificação de Lazarus e Folkman (1984), pode considerar-se que sub-escalas Planear, Utilizar suporte instrumental e o *Coping* activo fazem parte do *coping* focado no problema, e as restantes sub-escalas fazem parte do *coping* focado nas emoções.

Relativamente à administração do inventário, o *Brief Cope* pode ser auto-preenchido ou administrado por um entrevistador.

A medição dos itens é feita através de uma escala tipo *Likert* de quatro pontos, que permite ao indivíduo pontuar com que frequência recorrem a cada uma das estratégias apontadas: “Nunca faço” (0), “Faço algumas vezes” (1), “Faço com frequência” (2) e “Faço quase sempre” (3).

Relativamente às propriedades psicométricas, a escala foi considerada fiável e válida pelos autores (Carver *et al.*, 1989; Carver, 1997). Assim, a nível da consistência interna, foram encontrados valores de *alpha* de Cronbach que se situavam entre 0,50 (Expressão de sentimentos) e 0,90 (Uso de substâncias).

São inúmeros os instrumentos de medição de *coping* que encontramos na literatura, que se baseiam em diferentes pressupostos teóricos. A escolha do *Brief COPE* deveu-se ao facto de ser um dos instrumentos mais utilizados para avaliar o *coping* e dos mais citados na literatura.

3.5. Procedimento

A escolha da organização para a realização deste estudo baseou-se no critério de conveniência, na medida em que se trata da organização onde a autora do estudo desenvolveu o seu estágio curricular e, por conseguinte, teve mais facilidade em aplicar os questionários.

Após contacto com as chefias e apresentado a proposta de estudo, foi dada a autorização superior para a recolha da informação na organização. Deste modo, o questionário que englobava os instrumentos descritos foi distribuído pessoalmente junto dos responsáveis pelas diferentes áreas da organização entre 6 e 8 de Abril de 2009. Estes responsáveis asseguraram a distribuição do questionário junto dos colaboradores da organização e também a sua recepção. Posteriormente, foram recolhidos pessoalmente pela autora do estudo.

Com o objectivo de manter, em todos os casos, o carácter voluntário da participação, o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas, o questionário distribuído incluía, anexa, uma carta de apresentação, dirigida aos colaboradores sobre os objectivos e implicações da investigação e assegurando o carácter voluntário da participação no estudo (Anexo B).

4. Resultados

A apresentação dos resultados apresenta-se dividida em três partes. Na primeira parte, foi realizada a avaliação das qualidades métricas dos instrumentos utilizados (e.g. validade de constructo, fidelidade e sensibilidade) e a descrição dos valores obtidos em cada instrumento através da estatística descritiva (valor médio e desvio-padrão), como forma de caracterizar os dados obtidos.

Na segunda parte, analisaram-se os efeitos de mediação das Estratégias de *Coping* na relação entre o *Stress* Ocupacional e o *Strain*. As análises realizadas no âmbito da mediação foram desenvolvidas através dos procedimentos postulados por Baron e Kenny (1986).

Na terceira parte, efectuou-se uma avaliação da relação o *Stress* Ocupacional e a Mudança Organizacional através da realização de Regressões Lineares Múltiplas.

O tratamento estatístico dos dados e respectivos procedimentos que adiante se especificam foram realizados no programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) (versão 16 para *Windows*).

***Stress* Ocupacional**

Organizational Constraints Scale

A análise das qualidades métricas da *Organizational Constraints Scale* (OCS) iniciou-se pela averiguação da validade de constructo e fidelidade da mesma.

Para analisar a validade de constructo na OCS foi realizada uma análise factorial exploratória de componentes principais com rotação Varimax a todos os itens da escala.

Na OCS obtiveram-se os seguintes valores (KMO: 0.880; Teste de esfericidade de Bartlett: 2059.30, 55, $p=0.000$). Com base nos valores obtidos, a técnica é considerada adequada, podendo prosseguir-se a análise.

Na escolha de factores a reter foi considerado o critério de *Kaiser*, valores próprios superiores a um e, relativamente ao critério de discriminação, foram considerados os itens com uma carga factorial superior a 0.55, por serem responsáveis no mínimo por cerca de 25% da variância (Pestana & Gageiro, 2003).

Ao adoptar-se como critério o ponto de *cut-off* acima referido, para a determinação da estrutura factorial, verificou-se que na OCS o item 6 não se agregava a nenhum factor. Face a esta situação, o critério seguido foi a identificação do factor em que o item apresentava maior saturação e agregá-lo a esse factor.

Na tabela 4, estão indicados o número de factores resultante da análise factorial da OCS, com o peso que cada item contribuiu para cada factor. No final da tabela, estão representados os coeficientes de *alpha de Cronbach* para cada um dos factores e o *alpha de Cronbach* total da escala, assim como a variância explicada por cada factor e a variância total acumulada.

Relativamente à OCS, obtiveram-se três factores que, juntos, explicam 65.17% da variabilidade dos 11 itens originais.

A solução e estrutura factorial encontrada foi considerada adequada em termos da variância explicada e da representatividade do constructo, e consta na tabela 4.

Ao primeiro factor foi atribuído o nome *Instruções Inadequadas*, uma vez que é constituído por itens relativos à dificuldade em realizar o trabalho devido à informação existente no local de trabalho.

O segundo factor é composto por itens relativos a falta de recursos ou formação inadequada. E, como tal, foi-lhe atribuído o nome *Recursos Desajustados*.

O terceiro factor poderá ser denominado de *Intervenção de Outros*, uma vez que os itens apontam para aspectos relacionados com o trabalhador não conseguir realizar o seu trabalho devido colegas, supervisor ou regras.

Medida de Adequação da Amostra “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO) :		0.880		
Teste de esfericidade de Bartlett:		2059.30 (p=0.000)		
Itens		Factor 1 Instruções Inadequadas	Factor 2 Recursos Desajustados	Factor 3 Intervenção de Outros
▪ Falta de informação necessária sobre o que fazer ou como fazê-lo.	OCS8	0.761		
▪ Ajuda inadequada por parte de outros.	OCS10	0.744		
▪ Exigências do trabalho contrárias.	OCS9	0.741		
▪ Instruções incorrectas.	OCS11	0.723		
▪ Interrupções por parte de outras pessoas.	OCS7	0.648		
▪ Equipamentos ou material pobre.	OCS1		0.828	
▪ Falta de equipamento ou de material.	OCS5		0.827	
▪ Treino/formação inadequada.	OCS6		0.536	
▪ Outros colegas de trabalho.	OCS3			0.817
▪ O seu supervisor.	OCS4			0.765
▪ Regras ou procedimentos organizacionais.	OCS2			0.590
Variância explicada por cada factor:		27.805	19.948	17.418
Variância total Explicada:		65.171%		
Alpha de Cronbach por cada factor:		0.833	0.743	0.730
Alpha de Cronbach total:		0.876		

Tabela 4 – Resultados da análise factorial e fidelidade da escala OCS

Como se pode verificar através da análise do final da tabela 4, o coeficiente de fidelidade total para a escala OCS foi de 0.876, revelando uma boa consistência interna (Hill & Hill, 2002).

Analisando os valores de *alpha* de cada factor, verificamos que o factor *Instruções Inadequadas* apresenta um valor de *alpha* que indica uma boa fidelidade e os restantes dois factores apresentam valores que indicam fidelidade razoável (Hill & Hill, 2002).

Assim, analisou-se o efeito de cada item na consistência dos factores a que pertencem, observando-se o *Alpha if Item Deleted*, cujos resultados constam na tabela 5.

Factor	Itens	<i>Alpha de Cronbach if item deleted</i>
Instruções Inadequadas	OCS8	.791
	OCS10	.799
	OCS9	.773
	OCS11	.793
	OCS7	.842
Recursos Desajustados	OCS1	.631
	OCS5	.498
	OCS6	.797
Intervenção de Outros	OCS3	.645
	OCS4	.606
	OCS2	.679

Tabela 5 – Resultados do *Alpha If Item Deleted* dos três factores da escala OCS

Em relação ao factor *Instruções Inadequadas*, verifica-se que eliminando o item 7, o *alpha* aumenta de 0.833 para 0.842, o que não é significativo, pelo que se deve manter o item. No factor *Recursos Desajustados* o *loading* baixo apresentado pelo item 6, sugere que este pode estar a influenciar o valor de *alpha* deste factor. Verificou-se que, eliminando o item 6, o *alpha* aumenta de 0,743 para 0,797, o que não é significativo, pelo que se deve manter o item. Relativamente ao factor *Intervenção de Outros* verifica-se que, todos os itens que pertencem a este se encontram fortemente correlacionados pelo que, a eliminação de qualquer um deles, não aumentaria a consistência interna.

De seguida, analisou-se a sensibilidade da escala. A sensibilidade corresponde à capacidade do teste para discriminar os participantes, em função do constructo em apreço, podendo ser analisada através do grau de consonância entre a distribuição dos resultados que são obtidos e o tipo de distribuição inerentes às leis estatísticas da curva normal (Anastasi & Urbina, 2000).

O estudo da sensibilidade foi efectuado através da análise dos valores da curtose e da assimetria presentes na distribuição dos resultados relativos aos factores da OCS.

A tabela 6 apresenta os valores da assimetria e curtose dos três factores que constituem a OCS, assim como o seu erro padrão.

Factor	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/ Erro Padrão	Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose / Erro Padrão
Factor 1	0.974		8.543	1.026		4.519
Factor 2	1.464	0.114	12.842	2.745	0.227	12.092
Factor 3	1.329		11.657	2.632		11.594

Tabela 6 – Grau de Assimetria e Curtose dos três factores da escala OCS

Com base na análise dos valores de assimetria nos três factores, constata-se que a distribuição é em todos eles assimétrica, pois o valor do coeficiente de assimetria encontra-se fora do intervalo $]-1,96; +1,96[$. O facto de apresentarem valores positivos indica que a distribuição é desviada para a direita.

Da análise dos valores da curtose nos três factores, verifica-se que a distribuição dos resultados é leptocúrtica, já que os valores do coeficiente de achatamento se apresentam superiores a $+ 1,96$.

A normalidade da distribuição dos três factores foi avaliada não só através dos valores de assimetria e curtose, mas também com base na análise dos níveis de significância do teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov.

Um valor significativo nestes testes ($p < 0,05$) significa que a distribuição dos resultados se afasta, significativamente, da distribuição normal (Pestana & Gageiro, 2003). Através da análise do teste verificou-se que os três factores apresentam um valor significativo, o que confirma que a distribuição se afasta da normalidade (Anexo C).

Discriminadas as propriedades métricas elementares da escala passa-se a apresentar, na tabela 7, as medidas descritivas obtidas para cada um dos factores da mesma.

Através da análise da tabela, verifica-se, a partir dos valores das médias, que, nesta amostra, os constrangimentos organizacionais percebidos como ocorrendo com maior frequência foram, por ordem decrescente, *Instruções Inadequadas* ($M=1.925$) e *Recursos Desajustados* ($M=1.816$).

Em contrapartida, a *Intervenção de Outros* ($M=1.739$), devido ao baixo valor da média, constitui o constrangimento organizacional que, os trabalhadores, desta amostra, consideram ocorrer com menor frequência na organização.

Relativamente ao *score* total da OCS, este pode variar entre o mínimo de onze e um máximo de cinquenta e cinco pontos. Através da análise dos dados obtidos, pode verificar-

se que a média se encontra ligeiramente abaixo do centro da escala (33). Este facto sugere que a maioria dos inquiridos percecionou níveis relativamente baixos deste *stressor*.

Factor	Itens	Média	Desvio - Padrão
Instruções Inadequadas	OCS8	1.93	1.054
	OCS10	1.79	1.028
	OCS9	2.00	1.093
	OCS11	1.75	.981
	OCS7	2.17	1.261
	Factor	1.925	.842
Recursos Desajustados	OCS1	1.86	1.184
	OCS5	1.87	1.108
	OCS6	1.71	1.005
	Factor	1.816	.895
Intervenção de Outros	OCS3	1.62	.864
	OCS4	1.61	.990
	OCS2	1.98	1.066
	Factor	1.739	.787
Score total da escala		20.293	7.807

Tabela 7— Médias e desvios-padrão dos itens, factores e *score* total da escala OCS (N=459)

Interpersonal Conflict at Work Scale

A análise das qualidades métricas da *Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAWS)* iniciou-se pela averiguação da validade de constructo e fidelidade da mesma.

Para analisar a validade de constructo na ICAWS foi realizada uma análise factorial exploratória de componentes principais com rotação Varimax a todos os itens da escala.

Na ICAWS obtiveram-se os seguintes valores (KMO: 0.723; Teste de esfericidade de Bartlett: 643.058, 6, $p=0.000$). Com base nos valores obtidos, a técnica é considerada adequada, podendo prosseguir-se a análise.

Os factores retidos foram aqueles que apresentavam um *eigenvalue* superior a um e a percentagem de variância retida. De acordo com estes critérios, encontrou-se uma solução unifactorial explicando 62.23% da variância total.

A nível da fidelidade efectuou-se o cálculo do coeficiente *alpha de Cronbach* para a escala total e observou-se um *alpha* de 0.793. Este valor indica uma consistência interna razoável (Hill & Hill, 2002).

Relativamente a esta escala, não foi necessário excluir nenhum item, uma vez que, nenhum deles, se eliminado, aumentaria significativamente o valor de *alpha* da escala (ver anexo C).

De seguida, analisou-se a sensibilidade da escala. O estudo da sensibilidade foi efectuado através da análise dos valores da curtose e da assimetria presentes na distribuição dos resultados relativos aos factores da ICAWS.

A tabela 8 apresenta os valores da assimetria e da curtose da ICAWS, assim como o seu erro padrão.

Escala	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/Erro Padrão	Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose / Erro Padrão
ICAWS	1.252	0.114	10.982	3.451	0.227	15.202

Tabela 8 – Grau de Assimetria e Curtose da escala ICAWS

Com base na análise dos valores de assimetria da escala, constata-se que esta tem uma distribuição assimétrica, pois os valores do coeficiente de assimetria encontram-se fora do intervalo referido. Ao ter um coeficiente positivo indica que a distribuição da ICAWS está desviada para a direita.

Da análise dos valores da curtose da escala, verifica-se que a distribuição dos resultados é leptocúrtica pois o coeficiente de achatamento é superior a + 1.96.

A normalidade da distribuição da ICAWS foi avaliada não só através dos valores de assimetria e curtose, mas também com base na análise dos níveis de significância do teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov.

Um valor significativo nestes testes ($p < 0,05$) significa que a distribuição dos resultados se afasta, significativamente, da distribuição normal (Pestana & Gageiro, 2003).

Através da análise do teste verificou-se que a escala apresenta um valor significativo, o que confirma que a distribuição se afasta da normalidade (Anexo C).

Discriminadas as propriedades métricas elementares da escala passa-se a apresentar as medidas descritivas obtidas para cada um dos itens da mesma.

Observando a tabela 9, verifica-se, através dos valores das médias, que, nesta amostra, os operários fabris consideram que as situações que ocorrem com maior frequência no seu local de trabalho são outros terem atitudes desagradáveis para consigo (M=2.18). Em contrapartida, alguém gritar para consigo no local de trabalho (M= 1,72), devido ao baixo valor da média, constitui a situação que os operários fabris, desta amostra, consideram ocorrer com menos frequência na organização.

O *score* total da escala de *ICAWS* pode variar entre o mínimo de quatro e um máximo de vinte pontos. Através da análise dos dados obtidos, pode verificar-se que a média se encontra ligeiramente abaixo do centro da escala (12). Este facto sugere que a maioria dos inquiridos percepcionou níveis relativamente baixos deste *stressor*.

Conflitos Interpessoais no Trabalho	Média	Desvio – Padrão
Item 4 – Com que frequência outras pessoas têm atitudes desagradáveis consigo no trabalho?	2.18	.803
Item 1 – Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?	2.16	.771
Item 3 - Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?	1.899	.805
Item 2 – Com que frequência outras pessoas gritam consigo no trabalho?	1.721	.787
Score Total da escala	7.971	2.490

Tabela 9 – Médias e desvios-padrão dos itens e *score* total da escala *ICAWS*

Quantitative Workload Inventory

A análise das qualidades métricas da *Quantitative Workload Inventory (QWI)* iniciou-se pela averiguação da validade de constructo e fidelidade da mesma.

Para analisar a validade de constructo na QWI foi realizada uma análise factorial exploratória de componentes principais com rotação Varimax a todos os itens da escala.

Na QWI obtiveram-se os seguintes valores (KMO:0.868; Teste de esfericidade de Bartlett: 1371.862, 10, $p=0.000$). Com base nos valores obtidos, a técnica é considerada adequada, podendo prosseguir-se a análise.

Os factores retidos foram aqueles que apresentavam um *eigenvalue* superior a um e a percentagem de variância retida. De acordo com estes critérios, encontrou-se uma solução unifactorial explicando 71.62% da variância total.

A nível da fidelidade, efectuou-se o cálculo do coeficiente *alpha de Cronbach* para a escala total e observou-se um *alpha* de 0.900. Este valor indica uma consistência interna excelente (Hill & Hill, 2002).

Relativamente a esta escala, não se considerou necessário excluir nenhum item, uma vez que, nenhum deles, se eliminado, aumentaria significativamente o valor de *alpha* da escala (ver anexo C).

De seguida, analisou-se a sensibilidade da escala. O estudo da sensibilidade foi efectuado através da análise dos valores da curtose e da assimetria presentes na distribuição dos resultados relativos aos factores da QWI.

A tabela 10 apresenta os valores da assimetria e da curtose da QWI, assim como o seu erro padrão.

Escala	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/Erro Padrão	Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose / Erro Padrão
QWI	- 0.445	0.114	- 3.903	- 0.887	0.227	- 3.907

Tabela 10 — Grau de Assimetria e Curtose da escala QWI

Com base na análise dos valores de assimetria da escala, constata-se que a QWI tem uma distribuição assimétrica, pois os valores do coeficiente de assimetria encontram-se fora do intervalo referido. Ao ter um coeficiente negativo, a escala apresenta uma distribuição desviada para a esquerda.

Da análise dos valores da curtose da escala QWI, verifica-se que esta tem uma distribuição dos resultados platicúrtica, pois o coeficiente de achatamento é inferior a – 1.96.

A normalidade da distribuição da escala foi avaliada não só através dos valores de assimetria e curtose, mas também com base na análise dos níveis de significância do teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov.

Um valor significativo nestes testes ($p < 0,05$) significa que a distribuição dos resultados se afasta, significativamente, da distribuição normal (Pestana & Gageiro, 2003). Através da análise do teste verificou-se que a escala apresenta um valor significativo, o que confirma que a distribuição se afasta da normalidade (Anexo C).

Discriminadas as propriedades métricas elementares da escala passa-se a apresentar as medidas descritivas obtidas para cada um dos itens da mesma.

Observando a tabela 11, verifica-se, através dos valores das médias, que, nesta amostra, os operários fabris consideram que a situação que ocorre com maior frequência no seu local de trabalho é o seu trabalho exigir que trabalhem muito rápido ($M=3,92$). Em contrapartida, ter maior trabalho do que o que consegue fazer bem ($M=2,95$), devido ao baixo valor da média, constitui a situação que os operários fabris, desta amostra, consideram ocorrer com menos frequência na organização, no que diz respeito á carga quantitativa de trabalho.

O *score* total da QWI pode variar entre o mínimo de cinco e um máximo de vinte e cinco pontos. Através da análise dos dados obtidos, pode verificar-se que a média se encontra ligeiramente acima do centro da escala (15).

Carga de Trabalho Quantitativa	Média	Desvio - Padrão
Item 1 – Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe muito rápido?	3.92	1.320
Item 2 – Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe “no duro”?	3.63	1.407
Item 4 – Com que frequência há muito a ser feito?	3.54	1.366
Item 3 – Com que frequência o seu trabalho o deixa com pouco tempo para que concluir as suas tarefas?	3.21	1.455
Item 5 – Com que frequência tem de fazer mais trabalho do que aquele que consegue fazer bem?	2.95	1.488
Score total da escala	17.270	5.954

Tabela 11 – Médias e desvios-padrão dos itens e *score* total da escala QWI (N=459)

Strain

Physical Symptoms Inventory

Relativamente à *Physical Symptoms Inventory* (PSI), por ser uma escala de indicadores causais, já previamente referido, e por ter uma escala de classificação nominal, não permite que se analisem as suas qualidades métricas.

Na tabela 12, podem observar-se os dados relativos à análise descritiva da escala, nomeadamente, as médias obtidas para os três *scores* da PSI, i.e., o somatório dos sintomas em que o inquirido não recorreu ao médico; o somatório dos sintomas em que o inquirido recorreu ao médico e a soma destas duas (PSI total).

Os três *scores* calculados podem variar entre um mínimo de zero e um máximo de 18 pontos. Observando a tabela 12, verifica-se, através dos valores das médias, que, como esperado, foram reportados muito mais sintomas apenas experienciados pelos inquiridos em que estes não recorreram ao médico.

Sintomas Físicos de Doença	Média	Desvio - Padrão
PSI, tem sintomas	4.178	3.114
PSI, tem sintomas e procura médico	.832	1.537
PSI total	5.010	3.387

Tabela 12 – Médias e desvios-padrão dos três *scores* da escala PSI (N=459)

Mudança Organizacional

Inventário de Mudanças Organizacionais

A análise das qualidades métricas do Inventário de Mudanças Organizacionais (IMO) iniciou-se pela averiguação da validade de constructo e fidelidade da mesma.

Procedeu-se à análise da validade de constructo do IMO de forma a avaliar com exactidão o atributo que se pretende medir. Assim, realizou-se uma análise factorial

exploratória de componentes principais com rotação Varimax a todos os itens da escala, de modo a definir melhor os factores (Maroco, 2003).

No IMO obtiveram-se os seguintes valores (KMO: 0.844; Teste de esfericidade de Bartlett: 1154.42, 78, $p=0.000$). Com base nos valores obtidos, a técnica é considerada adequada podendo prosseguir-se a análise.

Na escolha de factores a reter foi considerado o critério de *Kaiser*, valores próprios superiores a um e, relativamente ao critério de discriminação, foram considerados significativos os itens com carga factorial superior 0.55, por serem responsáveis no mínimo por cerca de 25% da variância (Pestana & Gageiro, 2003).

De referir que, ao adoptar-se como critério o ponto de *cut-off* acima referido, para a determinação da estrutura factorial, verificou-se que no inventário de mudanças organizacionais os itens 9 e 10 não se agregavam em nenhum factor. Face a esta situação, o critério seguido foi a identificação dos factores em que os itens apresentavam maior saturação e agregá-los a esses factores.

A tabela 13 indica o número de factores resultantes da análise factorial do IMO, assim como o peso que cada item contribuiu para cada factor. No final da tabela está representado os coeficientes de *alpha de Cronbach* para cada um dos factores e o *alpha de Cronbach* total, assim como a variância explicada por cada factor e a variância total acumulada.

Relativamente ao IMO, obtiveram-se três factores que, juntos, explicam 48.49% da variabilidade dos 13 itens originais.

Ao primeiro factor foi atribuído o nome *Reestruturções Organizacionais*, uma vez que é constituído por itens relativos a reorganizações na forma como a organização opera, nos seus sistemas e estrutura.

O segundo factor é composto por itens relativos a modificações na gestão e número de colaboradores da organização. E, como tal, foi-lhe atribuído o nome *Alterações na Força de Trabalho*.

O terceiro factor poderá ser denominado de *Reduções Orçamentais*, uma vez que os itens apontam para aspectos relacionados com restrições na política financeira da organização.

Considerou-se, a solução e estrutura factorial encontrada, adequada em termos da variância explicada e da representatividade do constructo, e consta da tabela 13.

Medida de Adequação da Amostra “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO) :		0.844		
Teste de esfericidade de Bartlett:		1154.42 (p= 0.000)		
Itens		Factor 1	Factor 2	Factor 3
		Reestruturações Organizacionais	Alterações na Força de Trabalho	Reduções Orçamentais
▪ Introdução de novas políticas de acção	IMO5	,709.		
▪ Reestruturação (fusão de departamentos ou divisões)	IMO7	,709		
▪ Reengenharia (mudanças básicas na forma como a organização conduz os seus negócios)	IMO8	,701		
▪ Mudanças Tecnológicas	IMO4	,658		
▪ Utilização de computadores para monitorar o desempenho dos empregados	IMO6	,598		
▪ Partilha de funções (2 ou mais empregados que executam funções de um mesmo posto de trabalho)	IMO11		,770	
▪ Aumento da diversidade na força de trabalho	IMO12		,728	
▪ Outras Mudanças	IMO13		,626	
▪ Aumento do número de trabalhadores em part-time	IMO10		,495	
▪ Downsizing (diminuição da estrutura da empresa)	IMO1			,685
▪ Despedimentos	IMO2			,625
▪ Cortes Orçamentais	IMO3			,580
▪ Cortes salariais ou salários congelados	IMO9			,492
Variância explicada por cada factor:		20.518	15.478	12.496
Variância total Explicada:			48.49%	
Alpha de Cronbach por factor:		0.756	0.651	0.500
Alpha de Cronbach total:			0.789	

Tabela 13 – Resultados da análise factorial e fidelidade da escala IMO

Como se pode verificar através da análise da tabela 13, o coeficiente de fidelidade total para a escala *IMO* foi de 0.789, revelando uma consistência interna razoável (Hill & Hill, 2002).

Analisando os valores de *alpha* de cada factor, verificamos que o factor *Reestruturações Organizacionais* apresenta um valor de *alpha* que indica uma fidelidade razoável,

o factor Alterações na Força de Trabalho indica uma fidelidade fraca e, o último factor, Reduções Orçamentais, indica uma fidelidade inaceitável (Hill & Hill, 2002).

Assim, analisou-se o efeito de cada item na consistência dos factores a que pertencem, observando-se o *Alpha If Item Deleted*, cujos resultados constam da tabela 14.

Factor	Itens	<i>Alpha de Cronbach if item deleted</i>
Reestruturações Organizacionais	IMO5	.717
	IMO7	.696
	IMO8	.696
	IMO4	.724
	IMO6	.729
Alterações na Força de Trabalho	IMO11	.564
	IMO12	.537
	IMO13	.568
	IMO10	.661
Reduções Orçamentais	IMO1	.425
	IMO2	.444
	IMO3	.378
	IMO9	.464

Tabela 14 – Resultados do *Alpha If Item Deleted* dos três factores da escala IMO

Em relação ao factor *Reestruturações Organizacionais*, verifica-se que, todos os itens que pertencem a este factor, se encontram fortemente correlacionados, pelo que a eliminação de qualquer um deles não aumentaria a consistência interna. No factor *Alterações na Força de Trabalho*, o *loading* baixo apresentado pelo item 10, sugere que este pode estar a influenciar o valor de *alpha* deste factor. Verificou-se que eliminando o item 10, o *alpha* aumenta de 0.651 para 0.661, o que não é significativo, pelo que se deve manter o item. Relativamente ao factor *Reduções Orçamentais*, verifica-se que todos os itens que pertencem a este, se encontram fortemente correlacionados, pelo que a eliminação de qualquer um deles não aumentaria a consistência interna.

Segundo Hill e Hill (2002) e Pestana e Gageiro (2003) o coeficiente de *alpha* só é aceitável acima de 0.6. Assim, só foram utilizados os factores que apresentavam valores superiores ao referido, nas análises posteriores.

De seguida, analisou-se a sensibilidade da escala. O estudo da sensibilidade foi efectuado através da análise dos valores da curtose e da assimetria presentes na distribuição dos resultados relativos aos factores do IMO.

A tabela 15 apresenta os valores da assimetria e curtose dos três factores que constituem o IMO, assim como o seu erro padrão.

Factor	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/Erro Padrão	Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose / Erro Padrão
Factor 1	- 0.118		- 1.035	- 0.395		- 1.740
Factor 2	0.373	0.114	3.271	- 0.036	0.227	- 0.158
Factor 3	0.570		5.000	0.014		0.061

Tabela 15 – Grau de Assimetria e Curtose dos três factores da escala IMO

Com base na análise dos valores de assimetria nos três factores, constata-se que a distribuição do Factor 1 é simétrica, pois o valor do coeficiente de assimetria encontra-se dentro do intervalo $]-1,96; +1,96[$. Contudo, a distribuição do Factor 2 e 3, é assimétrica, pois os valores do coeficiente de assimetria encontram-se fora do intervalo referido.

Da análise dos valores da curtose nos três factores, verifica-se que a distribuição dos resultados é mesocúrtica, já que os valores do coeficiente de achatamento se apresentam dentro do intervalo $]-1,96; +1,96[$.

A normalidade da distribuição dos três factores foi avaliada não só através dos valores de assimetria e curtose, mas também com base na análise dos níveis de significância do teste de normalidade Kolmogorov-Smirnov.

Um valor significativo nestes testes ($p < 0,05$) significa que a distribuição dos resultados, se afasta, significativamente, da distribuição normal (Pestana & Gageiro, 2003). Através da análise do teste verificou-se que os três factores não apresentam um valor significativo, o que confirma que a distribuição se aproxima da normalidade (Anexo C).

Discriminadas as propriedades métricas elementares da escala passa-se a apresentar, na tabela 16, as medidas descritivas obtidas para cada um dos factores da mesma.

Observando a tabela verifica-se, através dos valores das médias, que, nesta amostra, os trabalhadores consideram que as mudanças organizacionais que ocorreram em maior escala foram, por ordem decrescente, *Reestruturações Organizacionais* (M=2.28) e *Reduções Orçamentais* (M=2.05).

Em contrapartida, as *Alterações na Força de Trabalho* (M= 1.99), devido ao baixo valor da média, constitui a mudança organizacional que os trabalhadores, desta amostra, consideram que ocorreu em menor escala nos últimos doze meses na organização.

Factor	Itens	Média	Desvio – Padrão
Reestruturações Organizacionais	IMO5	2.54	.817
	IMO7	2.18	.861
	IMO8	2.08	.872
	IMO4	2.61	.912
	IMO6	2.03	.985
	Factor	2.28	.633
Alterações na Força de Trabalho	IMO11	2.01	.987
	IMO12	2.14	.889
	IMO13	2.11	.889
	IMO10	1.73	1.049
	Factor	1.99	.586
Reduções Orçamentais	IMO1	1.95	.976
	IMO2	2.07	.928
	IMO3	2.68	.897
	IMO9	1.51	.909
	Factor	2.05	.667
Score total da escala		27.62	6.386

Tabela 16 – Médias e desvios-padrão dos itens, factores e *score* total da escala IMO (N=459)

Relativamente ao *score* total da IMO, este pode variar entre o mínimo de 13 e um máximo de 52 pontos. Através da análise dos dados obtidos, pode verificar-se que a média se encontra ligeiramente acima do centro da escala (19.5). Este facto sugere que a maioria dos inquiridos percepcionou uma frequência relativamente elevada de mudança na organização.

Estratégias de *Coping*

Brief COPE

A análise das qualidades métricas do *Brief COPE* iniciou-se pela averiguação da validade de constructo e fidelidade da mesma.

Procedeu-se à análise da validade de constructo no *Brief COPE*, tendo-se realizado uma análise factorial exploratória de componentes principais com rotação Varimax a todos os itens da escala.

No *Brief COPE* obtiveram-se os seguintes valores (KMO: 0.775; Teste de esfericidade de Bartlett: 4173.75, 378, $p=0.000$). O valor de KMO obtido é considerado médio e indica que poderão surgir dificuldades na definição da estrutura factorial. Contudo, com base nos valores obtidos, a técnica é considerada adequada a qualquer um dos três tópicos, podendo prosseguir-se a análise.

Na escolha dos factores a reter foi considerado o critério de *Kaiser*, valores próprios superiores a um e, relativamente ao critério de discriminação, foram considerados significativos os itens com carga factorial superior a 0.55, por serem responsáveis no mínimo por cerca de 25% da variância (Pestana & Gageiro, 2003).

Ao adoptar-se como critério o ponto de *cut-off* acima referido, para a determinação da estrutura factorial, verificou-se que no *Brief COPE*, os itens 3, 8 e 17 não se agregavam a nenhum factor. Face a esta situação, o critério seguido foi a identificação dos factores em que os itens apresentavam maior saturação e agregá-los a esses factores.

A tabela 21 indica o número de factores resultantes da análise factorial do *Brief COPE*, assim como o peso que cada item contribuiu para cada factor. No final da tabela estão representados os coeficientes de *alpha* de *Cronbach* para cada um dos factores e o *alpha* de *Cronbach* total, assim como a variância explicada por cada factor e a variância total acumulada.

Relativamente à escala *Brief COPE*, obtiveram-se nove factores que, juntos, explicam 65.43% da variabilidade dos 28 itens originais.

A solução e estrutura factorial encontrada foi considerada adequada em termos da variância explicada e da representatividade do constructo, e consta da tabela 17.

Ao primeiro factor foi atribuído o nome Lidar com Situações de Forma Positiva, uma vez que é constituído por itens relativos aos valores da estrutura teórica: *Coping activo*, *Reinterpretação positiva*, *Planear e Auto-culpabilização*.

O segundo factor é composto por itens que pertencem à estrutura teórica *Utilizar suporte instrumental* e *Utilizar suporte social emocional*. Assim, o factor foi denominado *Suporte Social*, uma vez que os itens apontam para aspectos relacionados com o recorrer ao apoio de alguém próximo.

O terceiro factor engloba itens pertencentes aos valores da estrutura teórica: *Negação e Expressão de Sentimentos*, pelo que foi denominado *Expressão de Sentimentos Negativos*.

O quarto factor engloba todos os itens pertencentes ao valor da estrutura teórica *Religião*, pelo que foi atribuído o mesmo nome. O mesmo ocorre com o quinto factor, que engloba todos os itens que pertencem ao valor da estrutura teórica *Humor*, tendo-lhe sido atribuída a mesma designação.

O sexto factor é constituído por itens pertencentes aos valores da estrutura teórica *Desinvestimento Comportamental* e *Auto-culpabilização*. Assim, o factor foi denominado *Desistência*, uma vez que os itens apontam para aspectos relacionados com o não se esforçar para atingir objectivos e criticar-se a si próprio.

O sétimo factor é composto por itens pertencentes ao valor da estrutura teórica *Utilizar suporte social emocional* e *Auto-distração*, pelo que foi denominado *Afastamento Emocional*.

O oitavo factor engloba todos os itens pertencentes ao valor da estrutura teórica *Uso de Substâncias*, pelo que foi atribuída a mesma designação. O mesmo ocorre com o nono e último factor, composto pela totalidade dos itens que pertencem ao valor da estrutura teórica *Aceitação*, tendo-lhe sido atribuída a mesma designação.

Medida de Adequação da Amostra “Kaiser-Meyer-Olkin” (KMO) :									
0.775									
Teste de esfericidade de Bartlett:									
4173.451(p=0.000)									
Itens	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8	Factor 9
	Lidar com Situações de Forma Positiva	Suporte Social	Expressão de Sentimentos Negativos	Religião	Humor	Desistência	Afastamento Emocional	Uso de Substâncias	Aceitação
BC 2	.664								
BC 7	.698								
BC 12	.678								
BC 13	.644								
BC 14	.823								
BC17	.522								
BC 25	.690								
BC 10		.796							
BC 15		.596							
BC 23		.801							
BC 3			.507						
BC 8			.473						
BC 9			.827						
BC 21			.835						
BC 22				.878					
BC 27				.884					
BC 18					.811				
BC 28					.821				
BC 6						.662			
BC 16						.744			
BC 26						.603			
BC 1							.743		
BC 5							.559		
BC 19							.605		
BC 4								.865	
BC 11								.847	
BC 20									.798
BC 24									.692
Variância explicada por cada factor:	12.914	7.977	7.385	6.962	6.812	6.364	5.967	5.691	5.360
Variância total Explicada:	65.432								
Alpha de Cronbach por factor:	.828	.728	.685	.829	.788	.570	.517	.721	.544
Alpha de Cronbach total:	0.833								

Tabela 17 – Resultados da análise factorial e fidelidade da escala *Brief COPE*

Como se pode verificar através da análise do final da tabela 17, o coeficiente de fidelidade total para a escala *Brief COPE* foi de 0.833, revelando uma boa consistência interna (Hill & Hill, 2002).

Analisando os valores de *alpha* de cada factor, verificamos que os factores *Lidar com Situações de Forma Positiva* e *Religião* apresentam valores de *alpha* que indicam boa fidelidade, enquanto os factores *Suporte Social*, *Humor* e *Uso de Substâncias* indicam uma fidelidade razoável e o factor *Expressão de Sentimentos Negativos* indica uma fraca fidelidade (Hill & Hill, 2002). Os restantes factores apresentam valores de consistência interna inaceitável (Hill & Hill, 2002).

Assim, analisou-se o efeito de cada item na consistência dos factores a que pertencem, observando-se o *Alpha If Item Deleted*, cujos resultados constam da tabela 18.

Factor	Itens	<i>Alpha de Cronbach If Item Deleted</i>
Lidar com Situações de Forma Positiva	BC2	.812
	BC7	.806
	BC12	.799
	BC13	.821
	BC14	.781
	BC17	.816
	BC25	.799
Suporte Social	BC10	.566
	BC15	.770
	BC23	.539
Expressão de Sentimentos Negativos	BC3	.681
	BC8	.669
	BC9	.564
	BC21	.551
Religião	BC22	-
	BC27	-
Humor	BC18	-
	BC28	-
Desistência	BC6	.439
	BC16	.311
	BC26	.550
Afastamento Emocional	BC1	.364
	BC5	.517
	BC19	.368
Uso de Substâncias	BC4	-
	BC11	-
Aceitação	BC20	-
	BC24	-

Tabela 18 – Resultados do *Alpha If Item Deleted* dos nove factores da escala *Brief COPE*

Em relação aos factores *Lidar com Situações de Forma Positiva*, *Expressão de Sentimentos Negativos*, *Desistência* e *Afastamento Emocional*, verifica-se que, todos os itens que pertencem a estes factores, se encontram fortemente correlacionados, pelo que a eliminação de qualquer um deles não aumentaria a consistência interna. No factor *Suporte Social*, o *loading* baixo apresentado pelo item 25, sugere que este pode estar a influenciar o valor de *alpha* deste factor. Verificou-se que eliminando o item 25, o *alpha* aumenta de 0.728 para 0.770, o que não é significativo, pelo que se deve manter o item.

Relativamente aos factores *Religião*, *Humor*, *Uso de Substâncias* e *Aceitação*, ao serem constituídas por apenas dois itens não é possível apresentar os valores de *Alpha de Cronbach if Item Deleted*.

Segundo Hill e Hill (2002) e Pestana e Gageiro (2003) o coeficiente de *alpha* só é aceitável acima de 0.6. Assim, só foram utilizados os factores que apresentavam valores superiores ao referido, nas análises posteriores.

A tabela 19 apresenta uma comparação entre a estrutura teórica, i.e., a distribuição dos 28 itens pelos 14 factores desenvolvidos no questionário e que constituem a escala do *Brief COPE*, com a estrutura obtida resultante da análise factorial aos 28 itens e da qual foram obtidos nove factores.

Estrutura Factorial Teórica	Estrutura Factorial Obtida
Factor 1 – Auto-Distracção	Factor 7 – Afastamento Emocional
Factor 2 – <i>Coping</i> Activo	Factor 1 – Lidar com as Situações de Forma Positiva
Factor 3 – Negação	Factor 3 – Expressão de Sentimentos Negativos
Factor 4 – Uso de Substâncias	Factor 8 – Uso de Substâncias
Factor 5 – Utilizar Suporte Social Emocional	Factor 2 – Suporte Social
	Factor 7 – Afastamento Emocional
Factor 6 – Utilizar Suporte Instrumental	Factor 2 – Suporte Social
Factor 7 – Desinvestimento Comportamental	Factor 6 – Desistência
Factor 8 – Expressão de Sentimentos	Factor 3 – Expressão de Sentimentos Negativos
Factor 9 – Reinterpretação Positiva	Factor 1 – Lidar com as Situações de Forma Positiva
Factor 10 – Planear	Factor 1 – Lidar com as Situações de Forma Positiva
Factor 11 – Humor	Factor 5 – Humor
Factor 12 – Aceitação	Factor 9 – Aceitação
Factor 13 – Religião	Factor 4 – Religião
Factor 14 – Auto-Culpabilização	Factor 1 – Lidar com as Situações de Forma Positiva
	Factor 6 – Desistência

Tabela 19 – Estrutura Factorial Teórica e Estrutura Factorial Obtida do *Brief COPE*

Através da análise da tabela 19, constata-se que existem algumas semelhanças mas também diferenças entre a estrutura teórica e a estrutura obtida.

Verifica-se que os factores 4, 5, 8 e 9 da estrutura obtida são iguais aos factores 13, 11, 4 e 12, respectivamente, da estrutura teórica, pelo que lhes foi atribuído a mesma denominação.

O factor 1 da estrutura obtida engloba todos os itens do factor 2, 9 e 10 e um item do factor 14 da estrutura teórica. O factor 2 da estrutura obtida engloba todos os itens do factor 6 e um item do 5 da estrutura teórica. Relativamente ao factor 3 da estrutura obtida, este engloba todos os itens do factor 3 e 8 da estrutura teórica. Já o factor 6 da estrutura obtida engloba todos os itens do factor 7 e um item do factor 14 da estrutura teórica. Por fim, o factor 7 da estrutura obtida engloba todos os itens do factor 1 e um item do factor 5 da estrutura teórica.

Apesar da redução do número de factores, a maioria das dimensões da estrutura teórica manteve-se, agrupando-se apenas de forma distinta.

De seguida, analisou-se a sensibilidade da escala. O estudo da sensibilidade foi efectuado através da análise dos valores da curtose e da assimetria presentes na distribuição dos resultados relativos aos factores do *Brief COPE*.

A tabela 20 apresenta os valores da assimetria e curtose dos nove factores que constituem a escala *Brief COPE*, assim como o seu erro padrão.

Factor	Assimetria	Erro Padrão Assimetria	Assimetria/Erro Padrão	Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose / Erro Padrão	Kolmogorov- Smirnov
Factor 1	- 0.004		- 0.035	- 0.230		- 1.013	0.944
Factor 2	0.506		4.438	1.245		5.484	0.275
Factor 3	0.569		4.991	0.608		2.678	0.023
Factor 4	2.381		20.885	6.757		29.766	0.000
Factor 5	0.338	0.114	2.964	0.081	0.227	0.356	0.090
Factor 6	1.649		14.464	5.047		22.233	0.000
Factor 7	0.436		3.824	0.166		0.731	0.543
Factor 8	5.645		49.517	37.548		165.409	0.000
Factor 9	0.336		2.947	0.489		2.154	0.101

Tabela 20 – Grau de Assimetria e Curtose dos nove factores da escala *Brief COPE*

Com base na análise dos valores de assimetria nos nove factores, constata-se que a apenas distribuição do Factor 1 é simétrica, pois o valor do coeficiente de assimetria encontra-se dentro do intervalo $]-1,96; +1,96[$ enquanto que, a distribuição dos restantes factores, é assimétrica pois os valores do coeficiente de assimetria encontram-se fora do intervalo referido.

Da análise dos valores da curtose nos nove factores, verifica-se que a distribuição dos resultados dos factores 1,5, e 7 é mesocúrtica, já que os valores do coeficiente de achatamento se apresentam dentro do intervalo $]-1,96; +1,96[$. Os restantes factores apresentam uma distribuição leptocúrtica, pois o coeficiente de achatamento é superior a + 1.96.

A normalidade da distribuição dos nove factores foi avaliada não só através dos valores de assimetria e curtose, mas também com base na análise dos níveis de significância do teste de normalidade *Kolmogorov-Smirnov*. Um valor significativo nestes testes ($p < 0,05$) significa que a distribuição dos resultados, se afasta, significativamente, da distribuição normal (Pestana & Gageiro, 2003). Através da análise do teste verificou-se que quatro dos factores (2,4,6,8) apresentam um valor significativo, o que confirma que a distribuição se afasta da normalidade. Os restantes factores não apresentam valores significativos, o que confirma que a distribuição se aproxima da normalidade.

Discriminadas as propriedades métricas elementares da escala passa-se a apresentar, na tabela 21, as medidas descritivas obtidas para cada um dos factores da mesma.

Através da análise ta tabela verifica-se, a partir dos valores das médias, que, nesta amostra, as estratégias mais usadas pelos trabalhadores, pra lidar com o stress são, por ordem decrescente, *Lidar com as Situações de Forma Positiva* ($M= 1.71$), *Humor* ($M=1.23$) e *Aceitação* ($M=1.18$).

Em contrapartida, *Uso de Substâncias* ($M=0.04$), *Religião* ($M=0.27$) e a *Desistência* ($M=0.32$), devido aos baixos valores das médias, constituem as estratégias a que os operários fabris, desta amostra, menos recorrem para enfrentar a situação *stressante*.

Factor	Itens	Média Itens	Desvio – Padrão Itens	Média Factor	Desvio-Padrão Factor
Lidar com as Situações de Forma Positiva	BC2	1.71	.587	1.71	.586
	BC7	2.04	.791		
	BC12	1.64	.843		
	BC13	1.40	.843		
	BC14	1.89	.812		
	BC17	1.62	.818		
	BC25	1.70	.833		
Humor	BC18	1.13	.820	1.23	.746
	BC28	1.34	.823		
Aceitação	BC20	1.05	.840	1.18	.700
	BC24	1.31	.850		
Afastamento Emocional	BC1	1.71	.587	1.15	.491
	BC5	.71	.756		
	BC19	1.03	.843		
Expressão de Sentimentos Negativos	BC3	.87	.806	.98	.568
	BC8	.65	.783		
	BC9	1.17	.802		
	BC21	1.24	.780		
Suporte Social	BC10	.98	.773	.97	.619
	BC15	.88	.780		
	BC23	1.07	.766		
Desistência	BC6	.27	.584	.32	.434
	BC16	.22	.542		
	BC26	.49	.645		
Religião	BC22	.27	.627	.27	.589
	BC27	.28	.648		
Uso de Substâncias	BC4	.04	.243	.04	.233
	BC11	.05	.284		

Tabela 21 – Médias e desvio-padrão dos itens e nove factores do *Brief COPE* (N=459)

Análise dos Efeitos de Mediação das Estratégias de *Coping* na relação entre o *Stress* Ocupacional e o *Strain*

Pretende-se analisar a influência do stress ocupacional e estratégias de coping, no desenvolvimento de strain. Assim, no sentido de averiguar se existe relação entre o *stress* ocupacional e o *strain* e se existem efeitos de mediação das estratégias de *coping* nesta,

começou-se primeiramente por verificar as correlações existentes entre as variáveis em estudo (tabela 22).

É de verificar que as variáveis *Carga de Trabalho Quantitativa*, *Conflitos Interpessoais no Trabalho* e *Expressão de Sentimentos Negativos* registam correlações estatisticamente significativas com quase todas as variáveis.

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Conflitos Interpessoais no Local de Trabalho	1,000										
2. Carga de Trabalho Quantitativa	.331**	1,000									
3. Instruções Inadequadas	.377**	.326**	1,000								
4. Recursos Desajustados	.179**	.164**	.000	1,000							
5. Intervenção de Outros	.182**	.185**	.000	.000	1,000						
6. <i>Strain</i>	.211**	.300**	.164**	.035	.091	1,000					
7. Lidar com Situações de Forma Positiva	.002	.094*	.070	-.009	-.062	-.010	1,000				
8. Suporte Social	-.029	.031	.050	.117*	.036	.027	.000	1,000			
9. Expressão de Sentimentos Negativos	.289**	.220**	.193**	.128**	.167**	.200**	.000	.000	1,000		
10. Religião	.031	-.061	-.027	-.033	.065	-.022	.000	.000	.000	1,000	
11. Humor	-.013	.122**	.087	.034	.129**	-.023	.000	.000	.000	.000	1,000
12. Uso de Substâncias	.087	.003	.041	-.015	.092*	-.050	.000	.000	.000	.000	.000

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

Tabela 22 – Correlações de *Pearson* entre as variáveis em estudo

De forma geral, obtivemos correlações significativas entre as variáveis em estudo. Salienta-se que a variável Religião é a únicas que revela uma associação não significativa com todas as variáveis independentes propostas no modelo.

As correlações efectuadas permitem-nos definir as análises de mediação passíveis de serem realizadas estatisticamente, uma vez que, segundo Baron e Kenny (1986), as correlações entre as três variáveis intervenientes na mediação têm de ser estatisticamente significativas, sendo esta uma condição para que a mediação exista. Neste sentido, poderemos testar: efeito mediador da *Expressão de Sentimentos Negativos* na relação entre

Instruções Inadequadas e o *Strain*; o efeito mediador da *Expressão de Sentimentos Negativos* na relação entre *os Conflitos Interpessoais no Trabalho* e o *Strain* e a mediação da variável *Expressão de Sentimentos Negativos* sobre a relação entre *a Carga de Trabalho Quantitativa* e o *Strain*.

As hipóteses formuladas relativamente aos efeitos de mediação das variáveis relativas às *Estratégias de Coping*, na relação entre variáveis independentes e dependentes, foram testadas de acordo com os pressupostos sugeridos por Baron e Kenny (1986), que incluem a realização de três equações de regressão. A primeira equação permite averiguar se a variável preditora influencia a variável mediadora, a segunda equação verifica se a variável preditora afecta a variável critério em estudo e, a terceira e última equação, permite demonstrar que a variável mediadora influencia a variável critério e concluir se existe ou não mediação.

Um dos requisitos de Baron e Kenny (1986) para um efeito de mediação ocorrer é a correlação significativa entre as variáveis intervenientes. Assim, as mediações realizadas neste estudo, que de seguida são apresentadas, cumprem esta condição.

O modelo em estudo considera a existência de várias estratégias de *coping* como mediadoras na relação entre o *Stress* Ocupacional e o *Strain*, tendo sido as respectivas análises de mediação realizadas separadamente. Isto porque, segundo Kenny (2008), quando existem mediadores múltiplos, estes podem ser testados simultaneamente ou em separado. Neste sentido, optámos por realizar as análises de mediação separadamente.

Para além dos pressupostos sugeridos por Baron e Kenny (1986), foram seguidos critérios adicionais com o intuito de validar as medições obtidas. Vários autores (e.g. MacKinnon, Warsi, & Dwyer, 1995) referem que devem ser usados critérios estatísticos complementares, como o Teste de Sobel (Kenny, 2008), para avaliar a existência de mediação. Assim, após a obtenção dos resultados a partir das equações de regressão propostas por Baron e Kenny (1986), foi calculado o Teste de Sobel para cada uma das análises de mediação através da utilização dos valores brutos dos coeficientes de regressão (*unstandardized regression coefficient*) e respectivos valores *standard error*.

Relativamente aos resultados obtidos para as hipóteses de mediação da variável independente *Instruções Inadequadas*, pode verificar-se através da tabela 23, que a *Expressão de Sentimentos Negativos* exerce um efeito de mediação parcial na relação entre esta variável independente e o *Strain*.

Equações do Modelo de Mediação	β	p
1ª Regressão		
Critério: Expressão de Sentimentos Negativos		
Preditora: Instruções Inadequadas	.193	.000
R² Ajustado	.035	
2ª Regressão		
Critério: <i>Strain</i>		
Preditora: Instruções Inadequadas	.554	.000
R² Ajustado	.025	
3ª Regressão		
Critério: <i>Strain</i>		
Preditora: Instruções Inadequadas	.440	.005
Mediadora: Expressão de Sentimentos Negativos	.592	.000
R² Ajustado	.052	

Tabela 23 – Instruções Inadequadas e *Strain*: Efeito da Mediação da Expressão de Sentimentos Negativos

Através do resultado obtido na primeira regressão, constata-se que as *Indicações Desajustadas* contribuem para a explicação de 3,5% da variância explicada da *Expressão de Sentimentos Negativos* ($F=17.588$; $p=.000$). Tal como se demonstra através da segunda regressão realizada, as *Indicações Desajustadas* influenciam igualmente o *Strain*, explicando 2,5% da sua variância explicada ($F=12,573$, $p=.000$). Contudo, ao introduzirmos a variável mediadora *Expressão de Sentimentos Negativos* no modelo (3ª regressão) ($F=13.576$; $p=.000$), ocorre a diminuição da força preditiva das *Indicações desajustadas* sobre o *Strain* diminui e o aumento da variância explicativa do modelo, indicando a existência de uma mediação parcial. A existência desta mediação foi validada pelo cálculo do Teste Sobel, cujo resultado foi estatisticamente significativo (Teste $_{Sobel} = 2.804$; $p=.005$).

Reportando aos resultados obtidos para as hipóteses de mediação da variável independente *Conflitos Interpessoais no Trabalho*, pode verificar-se através da tabela 24, que a *Expressão de Sentimentos Negativos* exerce um efeito de mediação parcial na relação entre esta variável independente e o *Strain*.

Equações do Modelo de Mediação	β	p
1ª Regressão		
Critério: Expressão de Sentimentos Negativos		
Preditora: Conflitos Interpessoais no Trabalho	.289	.000
R² Ajustado	.082	
2ª Regressão		
Critério: <i>Strain</i>		
Preditora: Conflitos Interpessoais no Trabalho	.716	.000
R² Ajustado	.043	
3ª Regressão		
Critério: <i>Strain</i>		
Preditora: Conflitos Interpessoais no Trabalho	.567	.000
Mediadora: Expressão de Sentimentos Negativos	.513	.001
R² Ajustado	.062	

Tabela 24 – Conflitos Interpessoais no Trabalho e *Strain*: Efeito da Mediação da Expressão de Sentimentos Negativos

A primeira equação de regressão do modelo permite-nos perceber a influência dos *Conflitos Interpessoais no Trabalho* sobre a *Expressão de Sentimentos Negativos*, com uma percentagem de variância explicada de 8.2% ($F=41.681$; $p=.000$). Tal como previsto pelo segundo passo do modelo de mediação, os *Conflitos Interpessoais no Trabalho* prediz o *Strain*, explicando 4.3% da sua variância explicada ($F=21.349$; $p=.000$). Porém, esta relação torna-se mais fraca com a introdução da variável mediadora Expressão de Sentimentos Negativos na terceira equação de regressão ($F=16.017$; $p=.000$) e regista-se um aumento da variância explicativa do modelo, o que nos indica a existência de mediação parcial.

A realização do Teste Sobel comprovou a existência desta mediação (Teste $_{Sobel}=2.868$; $p=.004$).

Relativamente aos resultados obtidos para as hipóteses de mediação da variável independente *Carga de Trabalho Quantitativa*, pode verificar-se através da tabela 25, que a *Expressão de Sentimentos Negativos* exerce um efeito de mediação parcial na relação entre esta variável independente e o *Strain*.

Equações do Modelo de Mediação	β	p
1ª Regressão		
Critério: Expressão de Sentimentos Negativos		
Preditora: Carga de Trabalho Quantitativa	.220	.000
R² Ajustado	.046	
2ª Regressão		
Critério: <i>Strain</i>		
Preditora: Carga de Trabalho Quantitativa	1.018	.000
R² Ajustado	.088	
3ª Regressão		
Critério: <i>Strain</i>		
Preditora: Carga de Trabalho Quantitativa	.913	.000
Mediadora: Expressão de Sentimentos Negativos	.476	.002
R² Ajustado	.105	

Tabela 25 – Carga de Trabalho Quantitativa e *Strain*: Efeito da Mediação da Expressão de Sentimentos Negativos

Através do resultado obtido na primeira regressão, constata-se que a *Carga de Trabalho Quantitativa* contribui para a explicação de 4.6% da variância explicada da *Expressão de Sentimentos Negativos* ($F=23.136$; $p=.000$). Tal como se demonstra através da segunda regressão realizada, a *Carga de Trabalho Quantitativa* influencia igualmente o *Strain*, explicando 8.8% da sua variância explicada ($F=45.355$; $p=.000$). Contudo, ao introduzirmos a variável mediadora *Expressão de Sentimentos Negativos* no modelo (3ª regressão) ($F=27.924$; $p=.000$), o efeito da *Carga de Trabalho Quantitativa* sobre o *Strain* diminui e regista-se um aumento da variância explicativa do modelo, indicando a existência de uma mediação parcial. A existência desta mediação foi validada pelo cálculo do Teste Sobel, cujo resultado foi estatisticamente significativo (Teste $_{sobel} = 2.607$; $p=.009$).

Análise da relação entre Stress Ocupacional e Mudança Organizacional

Pretende-se analisar a influência da mudança organizacional no stress ocupacional. Assim, foram realizadas regressões lineares múltiplas para verificar se se pode prever o aumento do valor do *stress* ocupacional a partir dos valores da mudança organizacional.

O método de regressão múltipla utilizado foi o *stepwise*, sendo o mais vulgarmente utilizado (Hill & Hill, 2002). A sua utilização dá prioridade aos critérios estatísticos de inclusão do próprio programa de tratamento estatístico e a ordem de inclusão é

determinada pela contribuição de cada variável, sendo estas introduzidas por etapas ou passos, sendo, no primeiro passo, utilizada a variável que apresenta maior correlação parcial.

Para cada regressão linear múltipla realizada, analisaram-se os pressupostos dos modelos obtidos, nomeadamente, o da distribuição normal e a homogeneidade. Relativamente ao pressuposto da normalidade, este não foi validado em todas as regressões efectuadas. Contudo, a inferência (ANOVA) da regressão é relativamente robusta à violação dos pressupostos, nomeadamente o da normalidade, quando a amostra é grande, facto que se verifica no presente estudo.

Relativamente ao pressuposto da homogeneidade, este foi validado graficamente, como descrito em Maroco (2003), para todos os modelos estimados. Ou seja, em todos os modelos se verifica que os resíduos são independentes e identicamente distribuídos (aleatórios e com variância constante).

Utilizou-se ainda o VIF para diagnosticar a multicolinearidade, não se tendo eliminado nenhuma variável em nenhum dos modelos. Considerou-se para todas as análises uma probabilidade de erro tipo I (α) de 0.05.

No resultado das análises efectuadas foi considerado primeiro a significância de B (Beta) e posteriormente o valor do coeficiente em si. Foi ainda analisado o coeficiente de determinação múltiplo ajustado para verificar a percentagem da variação da variável dependente que é explicada pela equação de regressão múltipla, medindo a eficiência do ajuste na equação de regressão estimada. Para verificar a significância do modelo recorreu-se à análise do teste F que indica se a relação funcional estabelecida entre a variável dependente e os efeitos combinados das variáveis independentes são relevantes.

- Carga de Trabalho Quantitativa

No que diz respeito à variável Carga de Trabalho Quantitativa, podemos observar, da leitura da tabela 26, relativamente aos coeficientes de regressão estandardizados (BETA), que a variável *Alterações na Força de Trabalho* apresenta um valor significativo bem como, um coeficiente com um valor positivo. Já a variável *Reestruturações Organizacionais* pelo seu valor não significativo não é considerada na equação. Nesta situação é claro que a variável

Alterações na Força de Trabalho se apresenta como o preditor de maior magnitude relativamente à Carga de Trabalho Quantitativa.

O modelo encontrado é significativo e explica uma pequena proporção da variabilidade da carga de trabalho quantitativa ($F(1,457)=9.474$; $p<0.002$; $R^2=0.018$).

Regressão Múltipla Stepwise		R= 0.143 R ² = 0.020	
N=459	BETA	t	p-value
Alterações na Força de Trabalho	0.143	3.078	0.002

Tabela 26 – Regressão múltipla para a variável dependente Carga de Trabalho Quantitativa relativa às Reestruturações Organizacionais e Alterações na Força de Trabalho

- Conflitos Interpessoais no Trabalho

No que diz respeito à variável Conflitos Interpessoais no Trabalho, podemos observar, da leitura da tabela 27, relativamente aos coeficientes de regressão estandardizados (BETA), que a variável *Alterações na Força de Trabalho* apresenta um valor significativo bem como, um coeficiente com um valor positivo. Já a variável *Reestruturações Organizacionais* pelo seu valor não significativo não é considerada na equação. Nesta situação é claro que a variável *Alterações na Força de Trabalho* se apresenta como o preditor de maior magnitude relativamente aos *Conflitos Interpessoais no Trabalho*.

O modelo encontrado é significativo e explica uma pequena proporção da variabilidade da carga de trabalho quantitativa ($F(1,457)=7.318$; $p<0.007$; $R^2=0.014$).

Regressão Múltipla Stepwise		R= 0.126 R ² = 0.016	
N=459	BETA	T	p-value
Alterações na Força de Trabalho	0.126	2.705	0.007

Tabela 27 – Regressão múltipla para a variável dependente Conflitos Interpessoais no Trabalho relativa às Reestruturações Organizacionais e Alterações na Força de Trabalho

- Constrangimentos Organizacionais

No que diz respeito ao factor *Instruções Inadequadas*, nenhuma das variáveis, Reestruturações Organizacionais ou Alterações na Força de Trabalho, apresenta valores significativos de BETA pelo que não foram considerados na equação e nenhum modelo foi encontrado. Assim, nenhuma das variáveis é preditora das *Instruções Inadequadas*.

No que diz respeito ao factor *Recursos Desajustados*, da leitura da tabela 28 podemos verificar que, relativamente aos coeficientes de regressão estandardizados (BETA), a variável *Alterações na Força de Trabalho* apresenta um valor significativo bem como, um coeficiente com um valor positivo. Já a variável Reestruturações Organizacionais pelo seu valor não significativo não é considerada na equação. Nesta situação é claro que a variável *Alterações na Força de Trabalho* se apresenta como o preditor de maior magnitude relativamente aos *Recursos Desajustados*.

O modelo encontrado é significativo e explica uma pequena proporção da variabilidade da carga de trabalho quantitativa ($F(1,457)=6.003$; $p<0.015$; $R^2=0.011$).

Regressão Múltipla Stepwise		R= 0.114 R ² = 0.013	
N=459	BETA	t	p-value
Alterações na Força de Trabalho	0.114	2.450	0.015

Tabela 28 – Regressão múltipla para a variável dependente Recursos Desajustados relativa às Reestruturações Organizacionais e Alterações na Força de Trabalho

No que concerne ao factor *Intervenção de Outros*, da observação da tabela 29 podemos verificar que, relativamente aos coeficientes de regressão estandardizados (BETA), a variável *Alterações na Força de Trabalho* apresenta um valor significativo bem como, um coeficiente com um valor positivo. Já a variável Reestruturações Organizacionais pelo seu valor não significativo não é considerada na equação. Nesta situação é claro que a variável *Alterações na Força de Trabalho* se apresenta como o preditor de maior magnitude relativamente à *Intervenção de Outros*.

O modelo encontrado é significativo e explica uma pequena proporção da variabilidade da carga de trabalho quantitativa ($F(1,457)=13.189$; $p=0.000$; $R^2_a=0.026$).

Regressão Múltipla Stepwise		R= 0.167 R ² = 0.028	
N=459	BETA	T	p-value
Alterações na Força de Trabalho	0.167	3.632	0.000

Tabela 29 - Regressão múltipla para a variável dependente Intervenção de Outros relativa às Reestruturações Organizacionais e Alterações na Força de Trabalho

5. Discussão

O principal objectivo deste estudo foi analisar o papel do *Stress* Ocupacional sobre o *Strain* físico sentido, procurando explicar o carácter mediador das Estratégias de *Coping*.

Tendo em vista este objectivo, os resultados obtidos sugerem que existe uma relação entre as três medidas de *stress* ocupacional, Carga de Trabalho Quantitativa, Conflito Interpessoal no Trabalho e Constrangimentos Organizacionais, e o *Strain*.

A nível das mediações, verificou-se que as medidas de *stress* ocupacional, Carga de Trabalho Quantitativa e Conflito Interpessoal no Trabalho, influenciam positivamente o *Strain* apenas através da Estratégia de *Coping* Expressão de Sentimentos Negativos através de uma mediação parcial.

No que concerne aos Constrangimentos Organizacionais, as Instruções Inadequadas influenciam positivamente o *Strain*, através da Expressão de Sentimentos Negativos através de uma mediação parcial. Ainda em relação aos Constrangimentos Organizacionais, os Recursos Desajustados e Intervenção de Outros não se configuraram como preditores do *Strain* sentido pelos trabalhadores.

Deste modo, relativamente às evidências mencionadas, os resultados apoiam as hipóteses em estudo. De facto, a hipótese 1, relativa á existência de uma relação entre o *stress* ocupacional e o *Strain* é apoiada pelos resultados obtidos, uma vez que se verifica a influência positiva das três medidas de *Stress* ocupacional sobre aquele.

Quanto aos efeitos dos mediadores, na relação entre o *Stress* Ocupacional e o *Strain*, a maioria das medidas de stress é mediada parcialmente apenas pela estratégia Expressão de Sentimentos Negativos. Assim, considera-se que a hipótese 2 se confirma parcialmente.

Os resultados relativos à influência do *Stress* Ocupacional sobre o *Strain*, de forma geral, são consistentes com os que têm sido obtidos por outros autores, nomeadamente em estudos que verificam uma relação positiva entre *Stress* Ocupacional e *Strain* (e.g. Cohen & Williamson, 1991; Motowidlo, Packard, & Manning, 1986).

De forma mais específica, a ligação positiva entre a carga de trabalho e *Strain* sentido é consistente com a investigação de Ganster, Fox e Dwyer (2001) que verificaram que níveis elevados de exigências físicas no trabalho estão associadas com níveis elevados de *distress* e que níveis elevados de *stress* ocupacional percebido estão associado com o reportar de maior número de sintomas físicos.

Os resultados obtidos são também convergentes com o estudo de Melamed e colegas (1998) que verificaram que o aumento da carga de trabalho estava associado ao aumento de sintomas físicos de doença, como a pressão arterial elevada. Também Spector e Jex (1998) verificaram que, quando a quantidade de trabalho excede as capacidades do trabalhador, pode originar consequências a nível da saúde física.

Num ambiente exigente, como é o de uma unidade fabril, o trabalho realizado é maioritariamente operacional e mecanizado, sendo colocadas diariamente aos trabalhadores exigências físicas enormes. Daí que seja compreensível que, após uma longa exposição a estas pressões e exigências, que se revelam, por vezes, superiores às capacidades do trabalhador, que estes reportem maior número de sintomas somáticos de doença, o que indica a existência de pressões externas que têm de ser geridas.

Relativamente à ligação positiva entre os Conflitos Interpessoais no Trabalho e *Strain* sentido, os resultados são consistentes com a investigação de De Raeye e colegas (2009) que identificaram uma possível relação causal entre os conflitos interpessoais em contexto laboral e o reportar de maiores níveis de sintomas físicos de doença. Os resultados obtidos vão também ao encontro do que foi verificado por Frone (2000) e Hoel, Faragher e Cooper (2004) que mostram que conflitos frequentes com supervisores e colegas aumentam significativamente os sintomas somáticos entre os colaboradores.

No contexto fabril, nomeadamente no sector automóvel, os trabalhadores estão, na sua grande maioria, organizados em equipas e distribuídos ao longo de uma linha de

montagem, sendo cada equipa supervisionada. Esta situação implica que, durante o seu dia de trabalho, estes estabeleçam interações com os seus colegas e supervisão. Se existirem conflitos com algum dos colegas que constituem a sua equipa, ou mesmo com o seu supervisor, esta situação pode dificultar que o trabalhador realize o seu trabalho. Uma exposição prolongada a este *stressor* pode, a longo prazo, se o trabalhador considerar que não tem capacidade para ultrapassar a situação, originar o surgimento de sintomas físicos de doença.

Relativamente aos constrangimentos organizacionais, os resultados obtidos são consistentes com a investigação de Chen e Spector (1991) que verificaram que os constrangimentos organizacionais estavam significativamente relacionados com a saúde física.

Numa unidade fabril, o trabalhador pode lidar diariamente com a falta de recursos ou equipamento pobre, e com dificuldade em realizar o seu trabalho devido não só a colegas e supervisores como também a regras existentes na organização. Se este *stressor* for experienciado com frequência e, paralelamente, for exigido ao trabalhador que cumpra a sua função com eficiência, e se este considerar que as exigências que lhe são colocadas são superiores às que consegue ultrapassar, então podem surgir sintomas somáticos de doença que indicam a existência de pressões externas que têm de ser geridas.

Quanto ao efeito mediador da Estratégia de *Coping* Expressão de Sentimentos Negativos, o modelo proposto por Koslowsky (1998) sugere a existência de processos e estratégias através dos quais o *stress* ocupacional exerce influência, nomeadamente a nível das características individuais dos indivíduos, como as Estratégias de *Coping*, apontando para o papel mediador destas variáveis.

As situações *stressantes* que os operários da unidade fabril enfrentam no seu contexto de trabalho, causam um aumento do *strain*, como indicam os resultados obtidos. Face a esta situação, os colaboradores necessitam de reagir (ou não) ao problema, mas também de reagir face às suas emoções e ter em conta as suas próprias capacidades para lidar com elas.

O uso da estratégia Expressão de Sentimentos Negativos indica que, face às situações *stressantes*, ocorreu a negação do problema existente e a recusa da sua importância, e a expressão de sentimentos negativos face a todo o *stress* experienciado.

Os trabalhadores podem ter considerado que a situação que enfrenta é tão *stressante* e exigente a nível emocional que recorreram a estratégias de evitamento, para reduzir o *strain* sentido.

Contudo, neste caso, a Expressão de Sentimentos Negativos não se verifica como uma Estratégia de *Coping* útil e adaptativa visto que, segundo os resultados obtidos, o *stress* ocupacional exerce um impacto positivo no *strain* sentido através desta estratégia. Ou seja, o recurso a esta estratégia de confronto do *stress*, levou ao insucesso a nível da saúde dos trabalhadores, incrementando o *strain* físico sentido.

Analisando de forma mais específica, a ligação positiva entre *stress* ocupacional e a variável mediadora *Expressão de Sentimentos Negativos*, é consistente com a investigação teórica realizada por Parasuraman e Cleek (1994), em que os autores consideram que as Estratégias de *Coping* estarão positivamente associadas à percepção de *stress* no contexto de trabalho.

Ainda no que diz respeito à relação entre as Estratégias de *Coping* e o *Strain*, verificada pelos resultados obtidos, estes são consistentes com estudos como o de Gow e colegas (2002) que verificaram que o *strain* estava positivamente relacionado com as Estratégias de *Coping* focadas-na-emoção, como é o caso da *Expressão de Sentimentos Negativos*.

Estes resultados sugerem que esta estratégia de *coping* paliativa e de evitamento pode ser prejudicial ou, por outro lado, que é simplesmente uma reacção a níveis elevados de *stress* ocupacional, e não uma tentativa de confronto face a esta.

Também Stroebe e Stroebe (1999) referem que estratégias de *coping*, como a de negação e evitamento, a longo prazo, podem ser um factor de risco para respostas adversas, nomeadamente, a nível físico.

Os resultados obtidos, que indicam que o impacto do *stress* ocupacional sobre o *strain* se conduz por mediações de variáveis individuais com as estratégias de *coping*, sublinham a importância de se ter em conta as capacidades de confronto dos trabalhadores, no estudo dos efeitos do *stress* ocupacional na saúde do trabalhador.

Relativamente à mediação das estratégias de *coping* na relação entre o stress ocupacional e o *strain*, investigação futura deverá incluir e testar a variedade das estratégias de *coping* de forma a aumentar a confiança nas conclusões deste estudo e recomendações para a prática.

Um segundo objectivo do estudo consistia na análise da influência da mudança organizacional no *stress* ocupacional.

Assim, na terceira hipótese do presente estudo previa-se um impacto significativo da percepção de frequência de mudança organizacional no *stress* ocupacional sentido.

Os resultados obtidos sugerem que as três medidas de *stress* ocupacional, carga de trabalho quantitativa, conflito interpessoal no trabalho e constrangimentos organizacionais aumentam com a percepção de frequência de mudança organizacional. Contudo, no que concerne à mudança organizacional, apenas as Alterações na Força de Trabalho se verificaram preditoras dos valores das duas primeiras medidas de *stress*. Relativamente aos constrangimentos organizacionais, as Alterações na Força de Trabalho apenas se verificaram como preditoras relativamente aos factores Recursos Desajustados e Intervenção de Outros. Neste sentido, a hipótese 3 confirma-se parcialmente.

Como antecipado, os trabalhadores que pertencem a uma organização em que a mudança organizacional é frequente mostraram um aumento dos níveis de stress ocupacional sentido como resultado das mudanças organizacionais implementadas. Estes resultados são consistentes com a literatura existente (Tosi & Mero, 2003; Zell, 2003; Nahavandi & Malekzadeh, 1999).

Os resultados obtidos são consistentes com os obtidos num estudo realizado por Gibbons (1998), em que o autor verificou que os alunos que experienciaram maior mudança organizacional reportaram maiores níveis de *stress* ocupacional.

Relativamente à carga de trabalho quantitativa, é fácil de compreender o porque esta se relaciona positivamente com as Alterações na Força de Trabalho. Na tentativa de sobrevivência e de se manterem competitivas, as organizações implementam inúmeras alterações na forma de gestão da empresa, na sua estrutura e força de trabalho, nomeadamente aumento de trabalhadores em *part-time* ou partilha de funções. Durante esta fase, a mudança organizacional que se verifica é constante ocorrendo alterações no

ambiente de trabalho. São impostos novos desafios e maiores exigências aos trabalhadores que originam o aumento da pressão exercida sobre estes. O contexto é assim caracterizado por níveis elevados de exigência que podem resultar num aumento da carga de trabalho quantitativa sobre os colaboradores.

Além disso, o aumento da carga de trabalho em situações de mudança, como as alterações na força de trabalho, pode ser também atribuído à convicção dos trabalhadores de que estes não têm as capacidades ou competências para realizar as novas tarefas que lhes são atribuídas (Cooper *et al.*, 2001).

No que diz respeito às relações interpessoais no trabalho, a implementação de alterações na força de trabalho podem resultar na quebra de equipas já existentes, na fusão de departamentos e pessoal, e originar conflito. Os trabalhadores têm de adaptar-se não só às mudanças que estão a ser desenvolvidas mas também a novos espaços de trabalho, a novos colegas e supervisores. Segundo Liaw, Fan e Wu (2002) se os trabalhadores duvidarem da sua capacidade para se adaptar à mudança na organização, essas dúvidas e incertezas quanto ao seu futuro irão influenciar a sua confiança e as suas relações não só para com a organização, mas também com os seus colegas e superiores, podendo surgir conflitos.

Por fim, relativamente aos constrangimentos organizacionais, é também compreensível a relação positiva entre as alterações na força de trabalho e os Recursos Desajustados e a Intervenção de Outros. Os recursos das organizações são normalmente escassos e a sua disponibilização nos diferentes sectores das empresas é feita de acordo com as prioridades estabelecidas pela direcção da mesma. Daí que, durante o processo de mudança, existam áreas da organização onde os recursos sejam limitados ou inexistentes e a formação inadequada. Relativamente à Intervenção de Outros, a existência de mais trabalhadores em *part-time* e trabalhadores a partilhar a mesma função, pode levar a que os trabalhadores não consigam desempenhar devido ao supervisor, colegas ou procedimentos na organização.

O facto de se ter encontrado, ao nível dos resultados, um impacto positivo da percepção de frequência de mudança organizacional sobre o *stress* ocupacional sentido,

destaca a complexidade da relação entre as variáveis e aponta a importância de se ter em conta os factores contextuais, no estudo dos efeitos do *stress* ocupacional.

No que concerne à complexidade da relação entre *stress* ocupacional e mudança organizacional, estudos futuros podem analisar elementos como a avaliação primária e secundária da mudança, as estratégias de *coping* seleccionadas em resposta ao *stress* gerado e as respostas emocionais dos trabalhadores face às mudanças implementadas.

A necessidade de se compreender melhor o papel da mudança organizacional no *stress* ocupacional sentido encontra-se por aprofundar, pelo que, deverão ser desenvolvidos estudos nesse sentido.

Conclusões

Uma das principais conclusões do presente estudo prende-se com a complexidade da relação entre o *Stress* Ocupacional e o *Strain*, tendo em consideração a existência de variáveis mediadoras através das quais esta influência se processa. Conclui-se, deste modo, que o impacto do *stress* ocupacional sobre o *Strain* é realizado através de variáveis individuais como a Estratégia de *Coping* Expressão de Sentimentos Negativos.

O presente estudo forneceu ainda suporte empírico para a noção teórica de que mudanças organizacionais frequentes levam a maiores níveis de *stress* ocupacional entre os trabalhadores.

Relativamente à relação entre o *stress* ocupacional e o *strain*, mediado pela estratégia de *coping*, as evidências encontradas remetem para algumas implicações práticas, salientando a necessidade de serem desenvolvidas, ao nível organizacional, intervenções a nível da gestão do *stress* ocupacional que, por sua vez, contribuam para a diminuição do *strain* físico sentido. A implementação destas estratégias é fundamental para minimizar o impacto do *stress* ocupacional na vida e saúde do trabalhador. As organizações devem procurar adaptar-se e diminuir a ascensão dos *stressores* ocupacionais existentes. Deverão ter uma abordagem proactiva, sendo capazes de identificar os trabalhadores perturbados e proporcionar-lhes o nível adequado de apoio. Para isso, podem realizar auditorias regulares às suas práticas, procedimentos e sistemas, para identificar os problemas existentes a nível das relações

interpessoais, da carga de trabalho e constrangimentos organizacionais, procurando proteger o bem-estar físico e psicológico da sua força de trabalho.

Simultaneamente, deverão ser feitos esforços organizacionais, no sentido da implementação de programas dirigidos aos indivíduos que envolvam a instrução de técnicas para lidar (*cope*) com o *stress*. Por exemplo, o estabelecer intervenções a nível cognitivo – comportamental para instruir os trabalhadores sobre o papel dos seus pensamentos e emoções na gestão de acontecimentos *stress*antes e o desenvolver de capacidades para modificar os seus pensamentos e facilitar as estratégias de *coping* adaptativas. Estas intervenções terão como objectivo o mudar as avaliações dos indivíduos sobre as situações *stress*antes do seu local de trabalho e a sua resposta a elas. É extremamente importante que as organizações estejam atentas e influenciem as estratégias de *coping* usadas pelos trabalhadores pois investigações passadas mostraram que emoções positivas estão associadas a um vasto número de resultados (Tugade & Fredrickson, 2004), tal como o aumento do bem-estar e saúde do indivíduo.

O principal contributo teórico poderá consistir na verificação da existência de estratégias de *coping* maladaptativas, mediadoras na relação entre o *stress* ocupacional e o *strain* físico. Desta forma, o presente estudo oferece uma contribuição para a ampla literatura sobre *stress* ocupacional e, em última análise, para a prevenção do *stress* em contexto laboral.

Relativamente à relação entre o *stress* ocupacional e a mudança organizacional, os resultados do presente estudo, no contexto da investigação existente, têm implicações significativas no que concerne ao disponibilizar o apoio adequado aos trabalhadores durante as mudanças organizacionais que vão sendo implementadas. Desta forma, as evidências remetem para algumas implicações práticas, apontando a necessidade das organizações em processo de mudança assegurarem uma liderança e gestão eficaz do *stress* durante este processo. Assim, surge uma necessidade de serem desenvolvidos esforços, a nível organizacional, no sentido da existência de práticas e procedimentos que contribuam para a redução do *stress* sentido durante a implementação de mudanças organizacionais.

Deste modo, as organizações necessitam de assegurar que a avaliação e planeamento das mudanças têm em consideração os impactos nos trabalhadores, para além da fase de implementação e que, os gestores envolvidos na supervisão directa dos

trabalhadores são uma fonte adequada de apoio durante a mudança e que compreendem as necessidades individuais dos trabalhadores.

As organizações deverão ter uma abordagem proactiva e tentar perceber quais são os trabalhadores que serão mais afectados pelas mudanças e desenvolver estratégias que os ajudem a reduzir os impactos sentidos. Assim, as organizações devem encorajar os trabalhadores a usar estratégias de gestão de *stress*, a desenvolver mecanismos de apoio psicológico e métodos para lidar com o *stress* gerado pela implementação das mudanças. Ao se treinarem os trabalhadores a usar estratégias de gestão de *stress* adequadas, irão prevenir, não só, a perda de bem-estar por parte dos colaboradores mas também a eficácia e eficiência dos trabalhadores.

Simultaneamente, as organizações deveriam definir estratégias lógicas, claras e concisas para implementar as mudanças desejadas, tendo em conta os impactos que terão em aspectos como a carga de trabalho, equipas já estabelecidas e recursos disponíveis. Assim, ao definir planos que tenham em linha de conta estes aspectos, isso permitirá reduzir as cargas excessivas de trabalho, o surgimento de possíveis conflitos interpessoais entre colegas e supervisores, e os constrangimentos organizacionais.

Assim, um segundo contributo teórico do estudo poderá consistir na verificação da existência de uma relação positiva e significativa entre três medidas de *stress* ocupacional e a frequência de mudança organizacional, não existindo muitos estudos na literatura desta natureza. Assim, o presente trabalho oferece também uma contribuição para a ampla literatura sobre *stress* ocupacional, na medida em que fornece apoio para que se leve em linha de conta o papel importante de variáveis contextuais, como a mudança, no processo de *stress* ocupacional.

A nível de implicações metodológicas do estudo, existem alguns aspectos que merecem consideração em investigações futuras, nomeadamente no que concerne à escala do *Brief COPE*. No presente estudo os coeficientes de fiabilidade avaliados através do *alpha* de Cronbach obtiveram alguns valores bastante baixos. Os baixos valores apresentados em algumas das sub-escalas não são inéditos no que se refere ao *COPE Inventory* e ao próprio *Brief COPE* e podem estar relacionados com o número reduzido de itens por factor. Assim, parece evidente a necessidade de, em versões posteriores desta escala, se alargar o número de itens por factor, procurando, porventura, incluir alguns dos itens excluídos por Carver (1997) quando desenvolveu esta versão abreviada que é o *Brief COPE*.

Como em todos os estudos, foram identificadas algumas limitações metodológicas no que concerne ao presente estudo e, por isso, estas devem ser sublinhadas e consideradas na interpretação dos resultados. Além disso, ao serem analisadas as limitações metodológicas, estas podem também servir como base de desenvolvimento de investigação futura.

Em primeiro lugar, é necessário tecer um comentário sobre os instrumentos de avaliação utilizados. Isto pois, o facto de se terem utilizado escalas de auto-reporte, pode transparecer um elevado grau de desejabilidade social, que poderá ter influenciado as respostas dos participantes (e.g. Manfredó & Shelby, 2001). Ainda relativamente aos instrumentos, o facto de se ter utilizado apenas um instrumento para a recolha de dados e mediação de todas as variáveis, poderá enviesar os resultados, devido ao efeito da variância do método comum (*common method variance*). Este efeito pode resultar na existência de correlações mais elevadas entre as variáveis, do que são na realidade, devido à quantidade de variância que é partilhada pelas variáveis (e.g. Podsakoff, McKenzie, Lee, & Podsakoff, 2003).

Porém, a percepção de *stress* ocupacional e estratégias de *coping* são variáveis que dizem respeito às próprias pessoas, pelo que só faz sentido proceder à recolha de informação através de relatos pessoais.

De sublinhar ainda que, apesar de todos os cuidados de que se reveste a tradução de instrumentos originais para a língua portuguesa, se assumem algumas preocupações no que concerne à sua aplicabilidade generalizada bem como quanto à elaboração de comparações com estudos similares na língua original (inglês).

Uma outra limitação refere-se ao facto de aspectos que poderiam ser importantes não terem sido analisados, nomeadamente o trabalho por turnos. A escolha foi tomada com o intuito de seguir o caminho sugerido por estudos anteriores, focando-se nos *stressores* existentes no local de trabalho e nas estratégias de *coping*.

Espere-se assim que o presente trabalho seja um contributo relevante para a área do *stress* ocupacional, e que abra caminhos frutíferos no percurso da investigação futura.

6. Referências

- Anastasi, A., & Urbina, S. (2000). *Testagem psicológica*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Anshel, M. H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27, 375–400.
- Araújo, T. M., Graça, C. C., & Araújo, E. (2003). Estresse ocupacional e saúde: contribuições do modelo demanda-controle. *Ciência & Saúde Coletiva*, 8 (4), 991-1003.
- Arthur, A. R. (2000). Employee assistance programmes: The emperor's new clothes of stress management? *British Journal of Guidance and Counselling*, 28, 549–559.
- Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27 (1), 58-70.
- Baker, D., & Karasek, R. (2000). Stress. In B. Levy, & D. H. Wegman (Eds.), *Occupational health: recognizing and preventing work-related disease and injury* (pp. 419-436). Philadelphia: Lippincott; Williams & Wilkins.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Beehr, T. A., Johnson, L. B., & Nieva, R. (1995). Occupational stress: Coping of police and their spouses. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 3–25.

- Beer, M., & Nohria, N. (2000). *Breaking the code of change*. Boston: Harvard Business School Press.
- Begley, T. M. (1998). Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 305-329.
- Black, T. R. (1999). *Doing quantitative research in the social sciences: An integrated approach to research design, measurement and statistics*. London: Sage Publications.
- Briner, R. (1997). Improving stress assessment toward an evidence-based approach to organizational stress interventions. *Journal of Psychosomatic Research*, 43 (1), 61-71.
- Callan, V. J. (1993). Individual and organizational strategies for coping with organizational change. *Work and Stress*, 7, 63-75.
- Carmo, H., & Ferreira, M. (1998). *Metodologia da investigação: Guia para auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing mergers, acquisitions and strategic alliances: integrating people and cultures*. Oxford : Butterworth-Heinemann.
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief Cope. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4 (1), 92-100.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1990). Origins and functions of positive and negative affect: A control-process view. *Psychological Review*, 97, 19-35.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283.

- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology, 85*, 65-74.
- Chen, P. Y., & Spector, P. E. (1991). Negative affectivity as the underlying cause of correlations between stressors and strains. *Journal of Applied Psychology, 76*, 398-407.
- Chen, W. Q., Yu, I. T., & Wong, T. W. (2005). Impact of occupational stress and other psychosocial factors on musculoskeletal pain among Chinese offshore oil installation workers. *Occupational and Environmental Medicine, 62*, 251-256.
- Cohen, S., & Williamson, G. M. (1991). Stress and infectious disease in humans. *Psychological Bulletin, 109*, 5-24.
- Cooper, C. L. (2008). *Stress and well-being at work – the costs and challenges*. Consultado a 10 de Outubro de 2009, em <http://www.enterprise-for-health.org/index.php?id=253&type=98>
- Cooper, C. L., & Cartwright, S. (2001). Organizational management of stress and destructive emotions at work. In R. L. Payne & C. L. Cooper (Orgs.), *Emotions at work. Theory, research and application for management* (pp. 269-280). Chichester: John Wiley & Sons.
- Cooper, C. L., & Cummings, T. (1998). Cybernetic theory of organizational stress. In T. Cummings & C. Cooper (Orgs.), *Theories of organizational stress* (pp. 101-121). Oxford: Oxford University.
- Cooper, C. L., & Davidson, M. (1988). Las fuentes de estrés en el trabajo y su relación con los ambientes no laborales. In R. Kalimo, M. Batawi, & Cooper (Orgs.), *Los factores psicosociales en el trabajo y su relacion com la salud*. Genebra: Organização Mundial de Saúde.
- Cooper, C. L., & Dewe, P. (2004). *Stress: A brief story*. Oxford: Blackwell Publishers.

- Cooper, C. L., & Marshall, J., (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- Cooper, C. L., & Barling, J. (2008). *Handbook of organizational behavior*. London: Sage Publications.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. O. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. London: Sage Publications.
- Daniels, K. (2004). Perceived risk from occupational stress: A survey of 15 European countries. *Occupational and Environmental Medicine*, 61, 467–470.
- De Raeve, L., Jansen, N. W., Brandt, P., Vasse, R., & Kant, I.J. (2009). Interpersonal conflicts at work as a predictor of self-reported health outcomes and occupational mobility. *Occupational and Environmental Medicine*, 66, 16-22.
- DeFrank, R. S., & Cooper, C. L. (1987). Worksite stress management interventions: Their effectiveness and conceptualization. *Journal of Managerial Psychology*, 2, 4-10.
- Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1990). The person-environment fit approach to stress: Recurring problems and some suggested solutions. *Journal of Organizational Behavior*, 11(4), 293-307.
- Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844-854.
- European Agency for Safety and Health at Work (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

- European Commission (1999). *Guidance on work-related stress: Spice of life – or Kiss of Death?* Consultado a 22 de Novembro de 2008, em http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm.
- Faragher, B., Cooper, C. L., & Cartwright, S. (2004). A shortened stress evaluation tool (ASSET). *Stress and Health*, 20 (4), 189-203.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1986). Stress process and depressive symptomatology. *Journal of Abnormal Psychology*, 95, 107-113.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., & De Longis, A. (1986). Appraisal, coping, health status and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 571-579.
- Frone, M. R. (2000). Work-family conflict and employee psychiatric disorders: the national comorbidity survey. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 888-895.
- Ganster, D. C., Fox, M. L., & Dwyer, D. J. (2001). Explaining employees' health care costs: a prospective examination of stressful job demands, personal control, and physiological reactivity. *Journal of Applied Psychology*, 86, 954-964.
- Gibbons, C. (1998). An investigation into the effects of organizational change on occupational stress in further education lecturers. *Journal of Further and Higher Education*, 22 (2), 315-328.

- Giga, S. I., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2003). The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management, 10*, 280–296.
- Giga, S. I., Noblet, A. J., Faragher, B., & Cooper, C. L. (2003). The UK perspective: A review of research on organizational stress management interventions. *Australian Psychologist, 38*, 158–164.
- Glick, W. G., Huber, G. P., Miller, C. C., Harold, D., & Sutcliffe, K. M. (1995). Studying changes in organizational design and effectiveness: Retrospective event histories and periodic assessments. In G. P. Huber & A. H. Van de Ven (Eds.), *Longitudinal field research methods: Studying processes of organizational change* (pp. 126–154). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gow, Kathryn, & Litchfield (2002). Coping strategies as predictors of strain. *Journal of Applied Health Behavior, 4* (1), 36-45.
- Grebner, S., Semmer, N. K., & Elfering, A. (2005). Working conditions and three types of well-being: A longitudinal study with self-report and rating data. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*, 31-43.
- Hart, P. M., & Cooper, C. L. (2001) Occupational Stress: Toward a more integrated framework. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaren (Eds.), *International handbook of work and organizational psychology, organizational psychology*. London: Sage Publications.
- Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *Journal of Applied Psychology, 87*, 474–487.
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática, 7*, 153-162.
- Hill, A., & Hill, M. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Silabo.

- Hoel, H., Faragher, E. B., & Cooper C. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32 (3), 367-387.
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Freedman, S. M., & Phillips, J. S. (1990). Worksite stress management interventions. *American Psychologist*, 45, 252–261.
- Iwata, N., & Suzuki, K. (1997). Role stress - mental health relations in Japanese bank workers: A moderating effect of social support. *Applied Psychology: An International Review*, 45, 207-218.
- Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and type A behavior to employee's job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic problems and turnover motivation. *Human Relations*, 8, 727-738.
- Jex, S. M., & Elacqua, T. C. (1999). Self-esteem as a moderator: A comparison of global and organization-based measures. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 71-81.
- Jex, S. M. (1998). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jones, F., & Kinman, G. (2001). Approaches to studying stress. In F. Jones & J. Bright (Eds.), *Stress: myth, theory and research* (pp. 17-45). London: Prentice Hall.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.

- Kenny, A. D. (2008). *Mediation*. Consultado a 14 de Agosto de 2009 em <http://davidakenny.net/cm/mediate.htm>.
- Koslowsky, M. (1998). *Modelling the stress-strain relationship in work settings*. London: Routledge.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55, 234-247.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Liaw, G. F., Fan, M., & Wu, C. C. (2002). An empirical study of the relationships between uncertain anticipation of organizational change and the employee's working reaction. *Management Review*, 13, 227-256.
- Lima, S., & Bressan, C. (2003). Mudança organizacional: Uma introdução. In S. Lima (Ed.) *Mudança organizacional: Teoria e gestão* (pp. 17-61). São Paulo: Editora FGV.
- Lundberg, U. (2000). Workplace stress. In G. Fink (Ed.), *Encyclopedia of stress* (pp. 684-692). New York: Academic Press.
- Mackie, K. S., Holahan, C. K., & Gottlieb, N. H. (2001). Employee involvement practices and mental health in male and female employees of a human services residential facility. *Human Relations*, 54, 1065-1092.
- MacKinnon, D. P., Warsi, G., & Dwyer, J. H. (1995). A simulation study of mediated effect measures. *Multivariate Behavioral Research*, 30 (1), 41-62.
- MacNally, S., & Newman, S. (1999). Objective and subjective conceptualizations of social support. *Journal of Psychosomatic Research*, 46 (4), 309-314.
- Maroco, J. (2003). *Análise estatística com utilização do SPSS* (2ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

- Marques, P. (1994). *Stress, mecanismos de defesa e estrutura da personalidade, nos pilotos militares*. (Dissertação de mestrado em Psicologia Social e das Organizações). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351-1395). Chicago: Rand McNally.
- Melamed, S., Kristal-Boneh, E., Harari, G., Froom, P., & Ribak, J. (1998). Variation in the ambulatory blood pressures response to daily work load: the moderating role of job control. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health, 24*, 190-196.
- Monat, A. & Lazarus, R. S. (1991). Stress and coping: some current issues and controversies. In A. Monat & R. S. Lazarus (Eds.) *Stress and coping* (pp. 1-15). New York: Columbia University Press
- Mota-Cardoso, R., Araújo, A., Ramos, R., Ramos, M., & Gonçalves, G. (2001). *O stress nos professores portugueses - estudo IPSSO 2000*. Porto: Porto Editora.
- Motowildo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology, 71* (4), 618-629.
- Murphy, L. R., & Sauter, S. L. (2003). The USA perspective: Current issues and trends in the management of work stress. *Australian Psychologist, 38*, 151-157.
- Nahavandi, A., & Malekzadeh, A. R. (1999). *Organisational behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (1994). Coping with work related stress: A critique of existing measures and proposal for an alternative methodology. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 67*, 343-354.

- Ongori, H., & Agolla J. (2008). Occupational stress in organizations. *Journal of Management Research*, 8 (3),123-135.
- Ornelas, S., & Kleiner, B. H. (2003). New development in managing job related stress. *Journal of Equal Opportunities International*, 2(5), 64-70.
- Pais-Ribeiro, J., & Rodrigues A. (2004). Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do *Brief Cope*. *Psicologia: Saúde & Doenças*, 5 (1), 3-15.
- Perczek, R., Carver, C., Price, A., & Pozo-Kaderman, C. (2000). Coping, mood, and aspects of personality in spanish translation and evidence of convergence with English versions. *Journal of Personality Assessment*, 74 (1), 63-87.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2003). *Análise de dados para ciências sociais: A complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pettigrew, A. M. (1987). Theoretical, methodological, and empirical issues in studying change: a response to starkey. *Journal of Management Studies*, 24 (4), 420-426.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 879-903.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*, 36 (4), 717-731.
- Preacher, K. J., & Leonardelli, G. J. (2001). Calculation for the Sobel Test – An interactive calculation tool for mediation tests. Consultado a 14 de Agosto de 2009 em <http://www.psych.ku.edu/preacher/sobel/sobel.htm>
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell, J. J. (1998). *Preventative stress management in organizations*. D.C.: APA.

- Rafferty, A. E., & Griffin, M. A. (2006). Perceptions of organizational change: a stress and coping perspective. *Journal of Applied Psychology, 91*, (5), 1154–1162.
- Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology, 13* (1), 69-93.
- Robbins, S. (2002). *Comportamento organizacional*. São Paulo: Prentice Hall.
- Robinson, O., & Griffiths, A. (2005). Coping with the stress of transformational change in a government department. *The Journal of Applied Behavioural Science, 41* (2), 204-21.
- Robson, C. (2002). *Real world research: a resource for social scientists and practitioners-researchers* (2^a ed.). Oxford: Blackwell.
- Roskies, E., & Lazarus, R. S. (1980). Coping theory and the teaching of coping skills. In P. Davidson & S. Davidson (Eds.), *Behavioral medicine: Changing health lifestyles* (pp. 38-69). New York: Brunner.
- Sacadura-Leite, E., & Uva, A. S. (2007). Stress relacionado com o trabalho. *Saúde & Trabalho, 6*, 25-42.
- Schnall, P., & Landsbergis, P. (2000). Job strain and cardiovascular disease. *Annual Review of Public Health, 15*, 381-411.
- Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress and health. In M. J. Schabracq, J. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.). *Handbook of work and health psychology* (pp. 51-86). New York: John Wiley and Sons.
- Shankar, J., & Famuyiwa, O. O. (1991). Stress among factory workers in a developing country. *Journal of Psychosomatic Research, 35*, 163-171.

- Silva, C., & Firmino H. (1988). Stress e imunocompetência. *Psiquiatria Clínica*, 9 (4), 209-212.
- Siu, O. L., Donald, I., & Cooper, C. L. (1997). The use of the occupational stress indicator (OSI) in factory workers in China. *International Journal of Stress Management*, 4 (3), 171-182.
- Skinner, E., Edge, K., Altman, J., & Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: a review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin*, 129, 216-269.
- Somerfield, M., & McCrae, R. (2000). Stress and coping research: methodological challenges, theoretical advances, and clinical applications. *American Psychologist*, 55 (6), 620-625.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356-367.
- Stone, A., Schwartz, J., Neale, J., Shiffman, S., Marco, C., Hickcox, M., Paty, J., Porter, L. S., & Cruise, L. J. (1998). A comparison of coping assessed by ecological momentary assessment and retrospective recall. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (6), 1670-1680.
- Stroebe, M., & Stroebe, R. (1999). *Psicologia social e saúde*. Lisboa: Edições Piaget.
- Sutherland, V., & Cooper, C. (1993). Understanding stress – *A psychological perspective for health professionals, psychology and health series* (3^a ed.). Londres: Chapman e Hall.
- Terry, D. J., & Jimmieson, N. L. (2003). A stress and coping approach to organizational change: evidence from three field studies. *Australian Psychologist*, 38, (2), 92-101.

- Tosi, H. L., & Mero, N. P. (2003). *The fundamentals of organizational behavior*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Topper, E. F. (2007). Stress in the Library. *Journal of New Library*, 108 (11), 561-564.
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 320-333.
- Ussahawanitchakit, P., & Sumritsakun, C. (2008). Effects of organizational change on psychological stress and job performance of accountants in Thailand. *Journal of International Business and Economics*, 8 (2), 1-9.
- Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000). Using the job-related affective well-being scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 219-230.
- Vaz-Serra, A. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda.
- Vermunt, R., & Steensma, H. (2005). How can justice be used to manage stress in organizations. In J. Greenberg & J. A. Colquitt (Eds.), *Handbook of organizational justice* (pp. 383-410). New Jersey: Erlbaum, Mahwah.
- Villanova, P., & Roman, M. A. (1993). A meta-analytic review of situational constraints and work-related outcomes: Alternative approaches to conceptualization. *Human Resource Management Review*, 3, 147-175.
- Wallau, S. M. (2003). *Estress laboral e síndrome de burnout: Uma dualidade em estudo*. Hamburgo: Editora Feevale.
- Zell, D. (2003). Organizational change as a process of death, dying, and rebirth. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 39 (1), 73-96.

ANEXOS

Anexo A - Questionário

Alguns dados pessoais

1. Qual o seu sexo? Masculino (1) Feminino (2)
2. Qual a sua idade? (em anos) _____
3. Qual o seu Estado Civil? _____
4. Número de filhos 5. Idade do filho mais novo (em anos)

Formação Académica

6. Indique quais as suas habilitações literárias completas.

- Até ao 1º ciclo 2º ciclo 3º ciclo Ensino Secundário
- Bacharelato Licenciatura Mestrado Doutoramento
- Outro Qual? _____

Situação Profissional

7. Qual o tipo de contrato de trabalho que tem?
- Contrato sem termo Contrato a Termo certo Contrato a Termo incerto
- Trabalho Temporário Estágio Profissional Outro. Qual? _____
8. Qual a sua função nesta empresa/organização?

9. Exerce funções de chefia? Sim Não
10. Trabalha por turnos? Sim Não
11. Qual a área a que pertence nesta empresa/organização?

12. Há quanto tempo trabalha para esta empresa/organização? (em anos) _____
13. Há quanto tempo executa as suas funções? _____

Mudanças Organizacionais

Instruções

Seguidamente vai encontrar vários exemplos de mudanças organizacionais. Indique em que medida as mudanças apresentadas ocorreram na sua empresa nos últimos 12 meses.

Mudança	Não Ocorre	Em Pequena Escala	Em Escala Moderada	Em Grande Escala
1. Downsizing				
2. Despedimentos				
3. Cortes orçamentais				
4. Mudanças tecnológicas				
5. Introdução de novas políticas de acção				
6. Utilização de computadores para monitorar o desempenho dos empregados				
7. Reestruturação (fusão de departamentos ou divisões)				
8. Reengenharia (mudanças básicas na forma como a organização conduz os seus negócios)				
9. Cortes salariais ou salários congelados				
10. Aumento do número de trabalhadores em part-time				
11. Partilha de funções (2 ou + empregados que executam funções de um mesmo posto de trabalho)				
12. Aumento da diversidade na força de trabalho				
13. Outras Mudanças				

Relações Interpessoais no trabalho

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias questões sobre as relações interpessoais. Indique com que frequência ocorre cada uma das situações no seu local de trabalho.

	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Com frequência	Muito frequentemente
1. Com que frequência entra em discussões com outras pessoas no trabalho?					
2. Com que frequência outras pessoas gritam consigo no trabalho?					
3. Com que frequência outras pessoas são rudes consigo no trabalho?					
4. Com que frequência outras pessoas têm atitudes desagradáveis consigo no trabalho?					

Constrangimentos organizacional

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias questões sobre constrangimentos organizacionais. Indique com que frequência considera ser difícil ou impossível realizar o seu trabalho devido às situações apresentadas.

	Menos do que uma Vês por mês	Uma ou duas vezes por mês	Uma ou duas vezes por semana	Uma ou duas vezes por dia	Várias vezes por dia
1. Equipamento ou material pobre.					
2. Regras ou procedimentos organizacionais.					
3. Outros colegas de trabalho.					
4. O seu supervisor.					
5. Falta de equipamento ou de material.					
6. Treino/ formação inadequada.					
7. Interrupções por parte de outras pessoas.					
8. Falta de informação necessária sobre o que fazer ou como fazê-lo.					
9. Exigências do trabalho contrárias					
10. Ajuda inadequada por parte de outros.					
11. Instruções incorrectas.					

Carga de Trabalho Quantitativa

Instruções

Seguidamente vai encontrar várias questões sobre carga de trabalho. Indique com que frequência estas situações ocorrem no seu local de trabalho.

	Menos do que uma vês por mês	Uma ou duas vezes por mês	Uma ou duas vezes por semana	Uma ou duas vezes por dia	Várias vezes por dia
1. Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe muito rápido?					
2. Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe “no duro”?					
3. Com que frequência o seu trabalho o deixa com pouco tempo para que concluir as suas tarefas?					
4. Com que frequência há muito a ser feito?					
5. Com que frequência tem de fazer mais trabalho do que aquele que consegue fazer bem?					

Escala de Sintomas Físicos

Instruções

Seguidamente vai encontrar exemplos de sintomas físicos. Indique se durante os últimos 30 dias teve algum dos sintomas seguintes. Se sim, procurou um médico? Assinale a sua opção de resposta.

	Não.	Sim, mas não procurei um médico.	Sim e procurei um médico.
1. Uma dor de estômago ou náuseas			
2. Dor nas costas			
3. Dificuldade em adormecer			
4. Uma erupção da pele			
5. Falta de ar			
6. Dor no peito			
7. Dor de cabeça			
8. Febre			
9. Indigestão ou Azia			
10. Tensão ocular			
11. Diarreia			
12. Câibras no estômago (não menstruais)			
13. Constipação			
14. Coração a bater com força quando não está a praticar desporto			
15. Infecção			
16. Perda de apetite			
17. Tonturas			
18. Cansaço ou fadiga			

Estratégias de Confronto

Instruções

Seguidamente vai encontrar uma lista de exemplos que se referem à forma como as pessoas normalmente respondem a acontecimentos e/ou situações stressantes no local de trabalho. Existem inúmeras formas de lidar com os problemas e cada pessoa lida com estes de diferentes formas.

Itens	Nunca Faço	Faço algumas vezes	Faço com frequência	Faço quase sempre
1. Refugio-me noutras actividades para me abstrair da situação				
2. Concentro os meus esforços para fazer alguma coisa que me permita enfrentar a situação				
3. Tenho dito para mim próprio(a): “isto não é verdade”				
4. Refugio-me no álcool ou noutras drogas (comprimidos, etc.) para me sentir melhor				
5. Procuo apoio emocional de alguém (família, amigos)				
6. Desisto de me esforçar para obter o que quero				
7. Tomo medidas para tentar melhorar a minha situação (desempenho)				
8. Recuso-me a acreditar que isto esteja a acontecer desta forma comigo				
9. Fico aborrecido e expresso os meus sentimentos (emoções)				
10. Peço conselhos e ajuda a pessoas que passaram pelo mesmo				
11. Uso álcool ou outras drogas (comprimidos) para me ajudar a ultrapassar os problemas				
12. Tento analisar a situação de maneira diferente, de forma a torná-la mais positiva				
13. Faço críticas a mim próprio				
14. Tento encontrar uma estratégia que me ajude no que tenho que fazer				
15. Procuo o conforto e compreensão de alguém				
16. Simplesmente desisto de tentar atingir o meu objectivo				
17. Procuo algo positivo em tudo o que está a acontecer				
18. Enfrento a situação levando-a para a brincadeira				
19. Faço outras coisas para pensar menos na situação, tal como ir ao cinema, ver TV, ler, dormir, ou ir às compras				
20. Tento aceitar as coisas tal como estão a acontecer				
21. Sinto e expresso os meus sentimentos de aborrecimento				
22. Tento encontrar conforto na minha religião ou crença espiritual				
23. Peço conselhos e ajuda a outras pessoas para enfrentar melhor a situação				
24. Tento aprender a viver com a situação				
25. Penso muito sobre a melhor forma de lidar com a situação				
26. Culpo-me pelo que está a acontecer				
27. Rezo ou medito				
28. Enfrento a situação com sentido de humor				

Muito Obrigado pela sua participação!

ANEXO B – Carta de Apresentação

Lisboa, 2 de Março de 2009

Exmo(s) Sr(s),

Este questionário insere-se no âmbito de um estudo que tem como objectivo o compreender como os trabalhadores percebem o seu trabalho e como lidam com os problemas que surgem durante o desempenho da sua função. Este estudo está a ser realizado no Mestrado Integrado de Psicologia Social e das Organizações do Instituto Superior de Psicologia Aplicada (ISPA).

Neste sentido, vimos solicitar a sua colaboração para o preenchimento do questionário em anexo, o qual procura recolher informação sobre as suas percepções, e que não demora mais de 30 minutos a ser preenchido.

Interessam-nos as suas opiniões sobre a realidade do seu trabalho, pelo que não existem respostas certas ou erradas. Pedimos-lhe apenas que responda a todas as questões da forma mais sincera possível.

Os dados recolhidos são **anónimos e confidenciais**, pelo que pedimos que não se identifique em momento algum ao longo do questionário. Os dados serão utilizados apenas para efeitos da realização do estudo. Informações adicionais sobre este trabalho poderão ser obtidas junto de Isabel Casaca (XXXXXX) ou por contacto telefónico para o XXXXXX ou junto da Prof. Doutora Teresa D' Oliveira (XXXXX) ou por contacto telefónico para o ISPA (XXXXXXXX).

Agradecemos, desde já, a sua colaboração!

ANEXO C – Outputs das Análises Estatísticas

1. Análise das Qualidades Métricas

Validade de Constructo:

- Inventário de Mudanças Organizacionais (IMO)

Communalities		
	Initial	Extraction
IMO1	1,000	,494
IMO2	1,000	,401
IMO3	1,000	,511
IMO4	1,000	,463
IMO5	1,000	,515
IMO6	1,000	,427
IMO7	1,000	,547
IMO8	1,000	,558
IMO9	1,000	,336
IMO10	1,000	,358
IMO11	1,000	,603
IMO12	1,000	,596
IMO13	1,000	,496

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,840	29,535	29,535	3,840	29,535	29,535	2,667	20,518	20,518
2	1,259	9,683	39,219	1,259	9,683	39,219	2,012	15,478	35,996
3	1,205	9,273	48,492	1,205	9,273	48,492	1,624	12,496	48,492
4	,995	7,652	56,143						
5	,853	6,564	62,707						
6	,762	5,862	68,570						
7	,736	5,659	74,228						
8	,668	5,139	79,367						
9	,614	4,720	84,088						
10	,589	4,533	88,621						
11	,568	4,367	92,988						
12	,504	3,874	96,862						
13	,408	3,138	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

	Component ^a		
	1	2	3
IMO1	-,034	,153	,685
IMO2	,102	,013	,625
IMO3	,407	-,093	,580
IMO4	,658	,141	,099
IMO5	,709	,108	,030
IMO6	,598	,166	,205
IMO7	,709	,169	,125
IMO8	,701	,242	,089
IMO9	,146	,270	,492
IMO10	,149	,495	,301
IMO11	,044	,770	,085
IMO12	,256	,728	-,031
IMO13	,303	,626	,108

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

- **Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAWS)**

Warnings

Only one component was extracted. Component plots cannot be produced.

Correlation Matrix

		ICWS1	ICWS2	ICWS3	ICWS4
Correlation	ICWS1	1,000	,420	,378	,317
	ICWS2	,420	1,000	,627	,483
	ICWS3	,378	,627	1,000	,703
	ICWS4	,317	,483	,703	1,000
Sig. (1-tailed)	ICWS1		,000	,000	,000
	ICWS2	,000		,000	,000
	ICWS3	,000	,000		,000
	ICWS4	,000	,000	,000	

Communalities

	Initial	Extraction
ICWS1	1,000	,391
ICWS2	1,000	,658
ICWS3	1,000	,780
ICWS4	1,000	,661

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,490	62,239	62,239	2,490	62,239	62,239
2	,752	18,808	81,048			
3	,495	12,372	93,420			
4	,263	6,580	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
ICWS1	,625
ICWS2	,811
ICWS3	,883
ICWS4	,813

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

- **Organizational Constraints Scale (OCS)**

Communalities

	Initial	Extraction
OCS1	1,000	,755
OCS2	1,000	,629
OCS3	1,000	,728
OCS4	1,000	,679
OCS5	1,000	,777
OCS6	1,000	,503
OCS7	1,000	,460
OCS8	1,000	,696
OCS9	1,000	,674
OCS10	1,000	,627
OCS11	1,000	,642

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,991	45,376	45,376	4,991	45,376	45,376	3,059	27,805	27,805
2	1,162	10,565	55,941	1,162	10,565	55,941	2,194	19,948	47,753
3	1,015	9,230	65,171	1,015	9,230	65,171	1,916	17,418	65,171
4	,730	6,637	71,808						
5	,708	6,434	78,243						
6	,534	4,851	83,094						
7	,486	4,422	87,516						
8	,399	3,628	91,144						
9	,367	3,333	94,477						
10	,308	2,802	97,278						
11	,299	2,722	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
OCS8	,761	,339	,053
OCS10	,744	,075	,261
OCS9	,741	,245	,253
OCS11	,723	,253	,236
OCS7	,648	,066	,188
OCS1	,113	,828	,238
OCS5	,247	,827	,180
OCS6	,463	,536	,011
OCS3	,236	,069	,817
OCS4	,226	,207	,765
OCS2	,199	,491	,590

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

- Quantitative Workload Inventory (QWI)

Warnings

Only one component was extracted. Component plots cannot be produced.

Communalities

	Initial	Extraction
QWI1	1,000	,725
QWI2	1,000	,705
QWI3	1,000	,734
QWI4	1,000	,741
QWI5	1,000	,676

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,581	71,620	71,620	3,581	71,620	71,620
2	,522	10,442	82,061			
3	,332	6,645	88,706			
4	,305	6,095	94,801			
5	,260	5,199	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
QW14	,861
QW13	,857
QW11	,851
QW12	,839
QW15	,822

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.
a. 1 components
extracted.

- Brief COPE

Communalities

	Initial	Extraction
BC1	1,000	,619
BC2	1,000	,590
BC3	1,000	,468
BC4	1,000	,777
BC5	1,000	,672
BC6	1,000	,575
BC7	1,000	,512
BC8	1,000	,471
BC9	1,000	,760
BC10	1,000	,711
BC11	1,000	,793
BC12	1,000	,596
BC13	1,000	,602
BC14	1,000	,715
BC15	1,000	,585
BC16	1,000	,687
BC17	1,000	,541
BC18	1,000	,754
BC19	1,000	,550
BC20	1,000	,691
BC21	1,000	,773
BC22	1,000	,807
BC23	1,000	,705
BC24	1,000	,640
BC25	1,000	,582
BC26	1,000	,584
BC27	1,000	,816
BC28	1,000	,744

Extraction Method: Principal Component
Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,399	19,283	19,283	5,399	19,283	19,283	3,616	12,914	12,914
2	3,167	11,310	30,592	3,167	11,310	30,592	2,234	7,977	20,891
3	1,913	6,833	37,426	1,913	6,833	37,426	2,068	7,385	28,276
4	1,603	5,724	43,150	1,603	5,724	43,150	1,949	6,962	35,237
5	1,528	5,457	48,607	1,528	5,457	48,607	1,907	6,812	42,050
6	1,305	4,661	53,268	1,305	4,661	53,268	1,782	6,364	48,414
7	1,245	4,446	57,714	1,245	4,446	57,714	1,671	5,967	54,381
8	1,097	3,918	61,632	1,097	3,918	61,632	1,593	5,691	60,072
9	1,064	3,800	65,432	1,064	3,800	65,432	1,501	5,360	65,432
10	,937	3,347	68,779						
11	,816	2,913	71,693						
12	,797	2,845	74,537						
13	,727	2,595	77,132						
14	,666	2,377	79,509						
15	,616	2,201	81,710						
16	,572	2,042	83,752						
17	,560	2,000	85,752						
18	,505	1,803	87,555						
19	,488	1,744	89,299						
20	,424	1,514	90,813						
21	,412	1,473	92,286						
22	,403	1,438	93,723						
23	,373	1,331	95,054						
24	,319	1,141	96,195						
25	,305	1,088	97,282						
26	,283	1,010	98,293						
27	,242	,864	99,157						
28	,236	,843	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
BC14	,823	,135	-,013	,021	,091	-,058	-,061	-,050	,037
BC7	,698	,054	,069	-,035	,054	-,056	,047	-,088	-,002
BC25	,690	,160	,131	,027	,001	-,027	,001	-,021	,247
BC12	,678	,083	-,003	,218	,244	-,131	,059	,003	-,036
BC2	,664	,027	,175	-,071	-,134	-,161	,132	,006	,228
BC13	,644	,201	,064	-,013	,062	,356	-,057	-,031	-,092
BC17	,522	,043	,094	,216	,379	-,229	,093	,039	,074
BC23	,178	,801	,063	,058	,113	-,068	-,044	,055	,040
BC10	,213	,796	,082	-,025	,130	,059	-,027	,047	-,042
BC15	,141	,596	,078	,336	,048	,094	,270	6,572E-5	,080
BC21	,141	,078	,835	,076	,114	,028	-,032	,078	,151
BC9	,169	,131	,827	-,061	,047	,116	-,060	-,012	,080
BC3	,018	-,047	,507	,093	,124	,009	,425	,051	-,017
BC8	,036	,126	,473	,156	,139	,269	,220	-,018	-,256
BC27	,027	,102	,039	,884	,038	,091	,026	,091	,058
BC22	,075	,083	,067	,878	,029	,050	,019	,099	,076
BC28	,147	,089	,089	,039	,821	,043	,093	-,035	,139
BC18	,102	,096	,194	-,003	,811	,066	,166	-,043	,071
BC16	-,153	-,043	,026	,079	,144	,744	,152	,240	-,023
BC6	-,242	-,098	,202	-,025	-,031	,662	,148	,060	,013
BC26	,106	,270	,057	,180	-,034	,603	,006	,016	,314
BC1	,041	-,058	,015	-,100	,117	,158	,743	,099	-,055
BC19	,072	,132	-,004	,133	,347	,108	,605	,041	,102
BC5	-,002	,516	,117	,125	-,246	,005	,559	-,016	,055
BC4	-,095	,017	,065	,005	-,071	,076	,059	,865	,042
BC11	-,034	,078	,008	,197	,013	,154	,071	,847	,023
BC20	,015	-,104	,031	,063	,152	,099	,004	,073	,798
BC24	,304	,205	,088	,095	,093	,024	,034	-,014	,692

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser
 Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

Sensibilidade dos Factores:

- IMO

- Factor 1 – Reestruturações Organizacionais

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		F1_Reestruturacoes_Organizacionais
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,029
	Positive	,019
	Negative	-,029
Kolmogorov-Smirnov Z		,825
Asymp. Sig. (2-tailed)		,829

a. Test distribution is Normal.

- Factor 2 – Alterações na Força de Trabalho

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		F2_Alteracoes_Forca_Trabalho
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,055
	Negative	-,027
Kolmogorov-Smirnov Z		1,171
Asymp. Sig. (2-tailed)		,129

a. Test distribution is Normal.

- Factor 3 – Reduções Orçamentais

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		F3_Reducoes_Orçamentais
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,055
	Negative	-,033
Kolmogorov-Smirnov Z		1,178
Asymp. Sig. (2-tailed)		,125

a. Test distribution is Normal.

- OCS

- Factor 1 – Instruções Inadequadas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		F1_Indicacoes_Desajustadas
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,101
	Positive	,101
	Negative	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		2,155
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

- Factor 2 – Recursos Desajustados

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		F2_Condicoes_Trabalho_Inadequadas
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,116
	Positive	,116
	Negative	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		2,476
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

- Factor 3 – Intervenção de Outros

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		F3_Ambiguidade_Papeis
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,132
	Positive	,132
	Negative	-,087
Kolmogorov-Smirnov Z		2,825
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

- Brief COPE

- Factor 1 – Lidar com a Situação de Forma Positiva

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		F1_LidarComSituaçãoDeFormaPositiva
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,025
	Positive	,021
	Negative	-,025
Kolmogorov-Smirnov Z		,527
Asymp. Sig. (2-tailed)		,944

a. Test distribution is Normal.

- Factor 2 – Suporte Social

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		F2_SuporteSocial
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,046
	Positive	,046
	Negative	-,036
Kolmogorov-Smirnov Z		,996
Asymp. Sig. (2-tailed)		,275

a. Test distribution is Normal.

- Factor 3 – Expressão de Sentimentos Negativos

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		F3_ExpressãoSentimentosNegativos
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,070
	Negative	-,039
Kolmogorov-Smirnov Z		1,498
Asymp. Sig. (2-tailed)		,023

a. Test distribution is Normal.

- Factor 4 – Religião

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		F4_Religião
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute	,232
	Positive	,232
	Negative	-,144
Kolmogorov-Smirnov Z		4,972
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

- Factor 5 – Humor

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			F5_Humor
N			459
Normal Parameters ^a	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute		,058
	Positive		,058
	Negative		-,041
Kolmogorov-Smirnov Z			1,246
Asymp. Sig. (2-tailed)			,090

a. Test distribution is Normal.

- Factor 6 – Desistência

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			F6_Desistência
N			459
Normal Parameters ^a	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute		,118
	Positive		,118
	Negative		-,076
Kolmogorov-Smirnov Z			2,525
Asymp. Sig. (2-tailed)			,000

a. Test distribution is Normal.

- Factor 7 – Afastamento Emocional

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			F7_AfastamentoEmocional
N			459
Normal Parameters ^a	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute		,037
	Positive		,037
	Negative		-,024
Kolmogorov-Smirnov Z			,801
Asymp. Sig. (2-tailed)			,543

a. Test distribution is Normal.

- Factor 8 – Uso de Substâncias

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			F8_UsoSubstâncias
N			459
Normal Parameters ^a	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute		,329
	Positive		,329
	Negative		-,223
Kolmogorov-Smirnov Z			7,044
Asymp. Sig. (2-tailed)			,000

a. Test distribution is Normal.

- Factor 9 – Aceitação

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			F9_Aceitação
N			459
Normal Parameters ^a	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,00000000
Most Extreme Differences	Absolute		,057
	Positive		,057
	Negative		-,032
Kolmogorov-Smirnov Z			1,222
Asymp. Sig. (2-tailed)			,101

a. Test distribution is Normal.

Sensibilidade das Escalas:

- ICAWS

NPar Tests

		FS_ICWS
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,0000000
Most Extreme Differences	Absolute	,133
	Positive	,133
	Negative	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z		2,848
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

- QWI

		FS_QWI
N		459
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,0000000
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,099
	Negative	-,089
Kolmogorov-Smirnov Z		2,123
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test distribution is Normal.

2. Regressões Lineares Múltiplas (RLM)

- RLM da Carga de Trabalho Quantitativa

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F2_Alteracoes_Forca_Trabalho		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: FS_QWI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,143 ^a	,020	,018	,99087512

a. Predictors: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: FS_QWI

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,302	1	9,302	9,474	,002 ^a
	Residual	448,698	457	,982		
	Total	458,000	458			

a. Predictors: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: FS_QWI

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,839E-16	,046		,000	1,000		
	F2_Alteracoes_Forca_Trabalho	,143	,046	,143	3,078	,002	1,000	1,000

a. Dependent Variable: FS_QWI

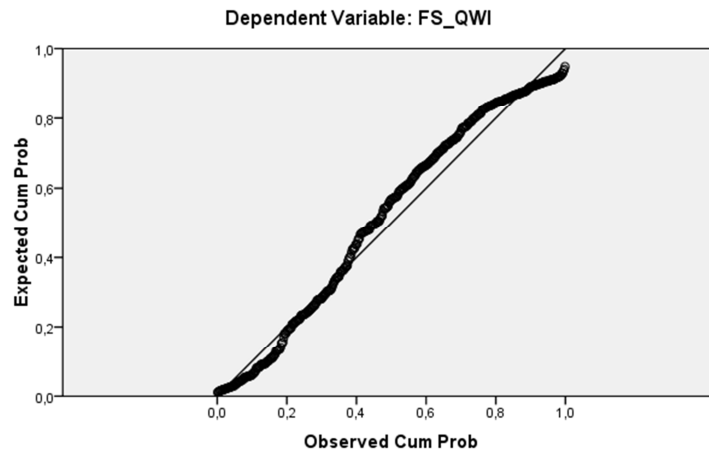
Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	F1_Reestruturacoes_Organizacionais	,047 ^a	1,025	,306	,048	1,000	1,000	1,000

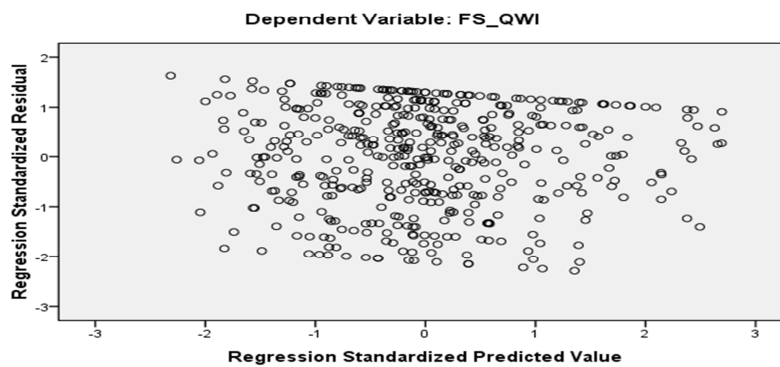
a. Predictors in the Model: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

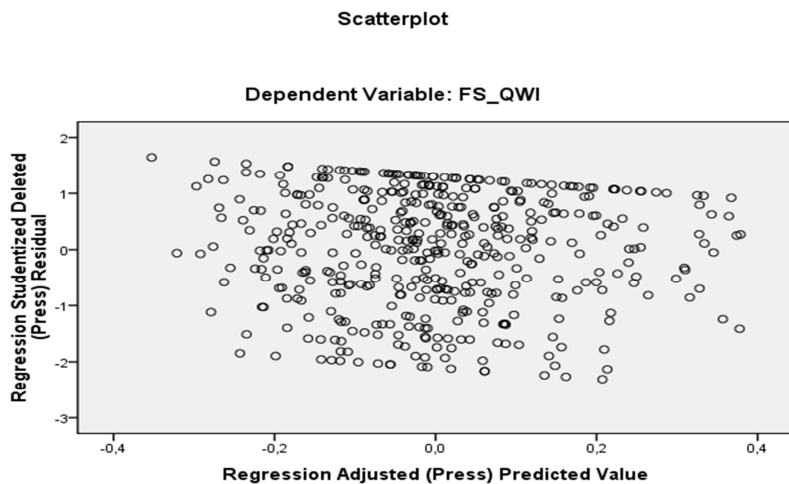
b. Dependent Variable: FS_QWI

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot





- RLM dos Conflitos Interpessoais no Trabalho

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F2_Alteracoes_Forca_Trabalho		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: FS_ICWS

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,126 ^a	,016	,014	,99317318

a. Predictors: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: FS_ICWS

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,218	1	7,218	7,318	,007 ^a
	Residual	450,782	457	,986		
	Total	458,000	458			

a. Predictors: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: FS_ICWS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,347E-15	,046		,000	1,000		
	F2_Alteracoes_Forca_Trabalho	,126	,046	,126	2,705	,007	1,000	1,000

a. Dependent Variable: FS_ICWS

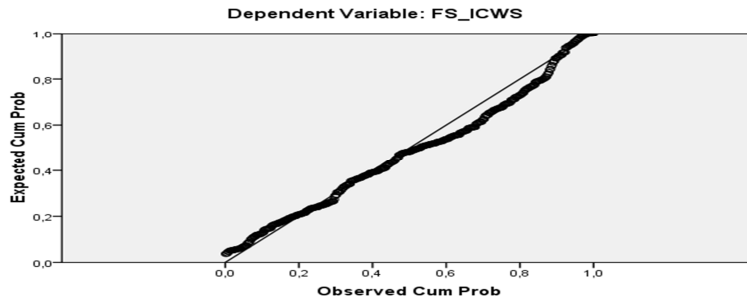
Excluded Variables^b

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1 F1_Reestruturacoes_Organizacionais	,072 ^a	1,547	,123	,072	1,000	1,000	1,000

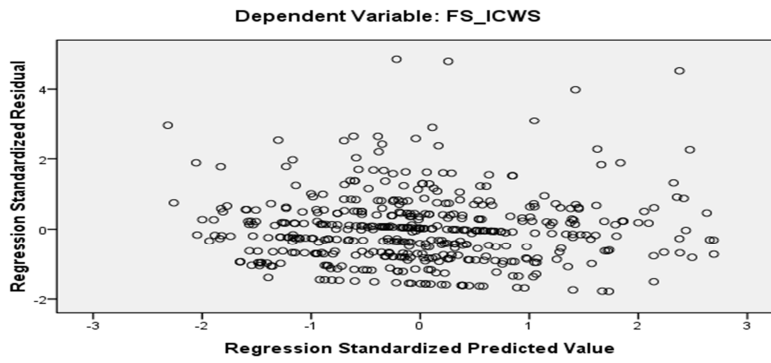
a. Predictors in the Model: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: FS_ICWS

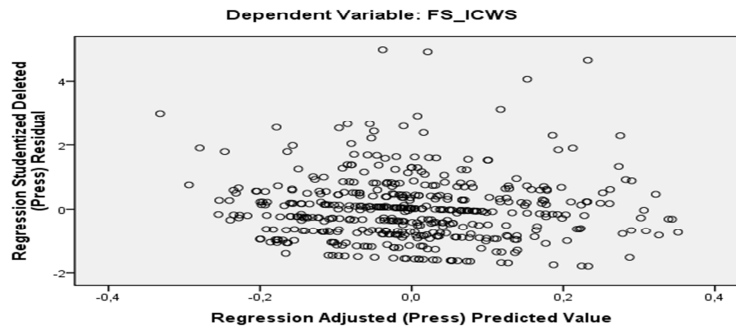
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Scatterplot



- RLM dos Constrangimentos Organizacionais

Factor Recursos Desajustados

Regression

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F2_Alteracoes_Forca_Trabalho		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: F2_Recursos_Desajustados

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,114 ^a	,013	,011	,99458262

a. Predictors: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: F2_Recursos_Desajustados

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5,938	1	5,938	6,003	,015 ^a
Residual	452,062	457	,989		
Total	458,000	458			

a. Predictors: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: F2_Recursos_Desajustados

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,342E-17	,046		,000	1,000		
	F2_Alteracoes_Forca_Trabalho	,114	,046	,114	2,450	,015	1,000	1,000

a. Dependent Variable: F2_Recursos Desajustados

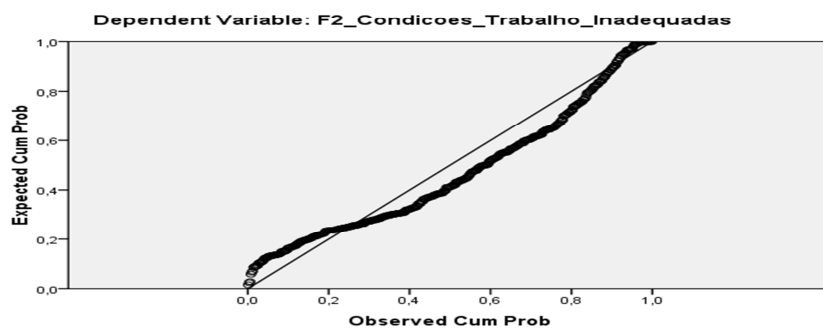
Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	F1_Reestruturacoes_Organizacionais	-,048 ^a	-1,031	,303	-,048	1,000	1,000	1,000

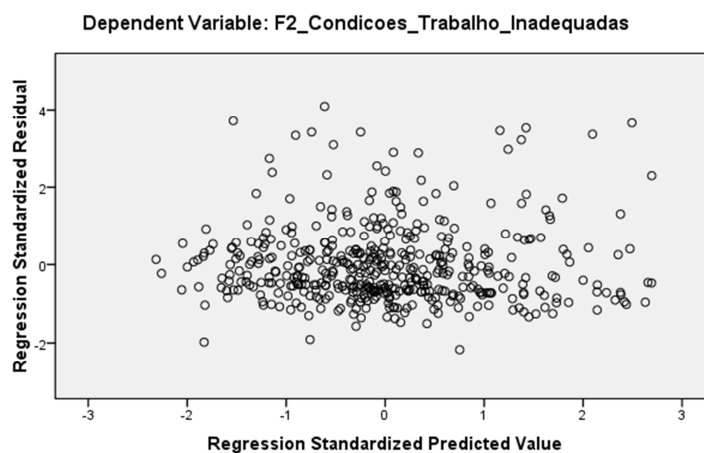
a. Predictors in the Model: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: F2_Recursos Desajustados

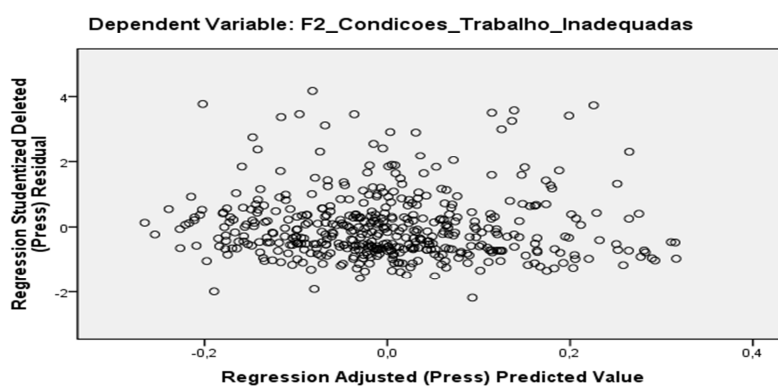
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Scatterplot



Factor Intervenção de Outros

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F2_Alteracoes_Forc a_Trabalho		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F2_Alteracoes_Forca_Trabalho		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: F3_Intervencao_de_Outros

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,167 ^a	,028	,026	,98695298

a. Predictors: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: F3_Intervencao_de_Outros

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12,847	1	12,847	13,189	,000 ^a
Residual	445,153	457	,974		
Total	458,000	458			

a. Predictors: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: F3_Intervencao_de_Outros

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,211E-17	,046		,000	1,000		
	F2_Alteracoes_Forca_Trabalho	,167	,046	,167	3,632	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: F3_Intervencao_de_Outros

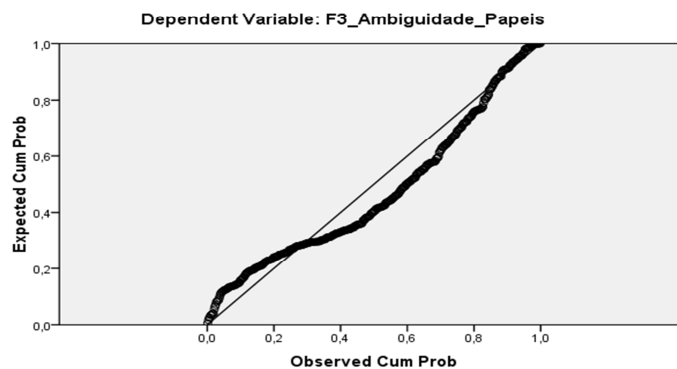
Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	F1_Reestruturacoes_Organizacionais	-,025 ^a	-,531	,596	-,025	1,000	1,000	1,000

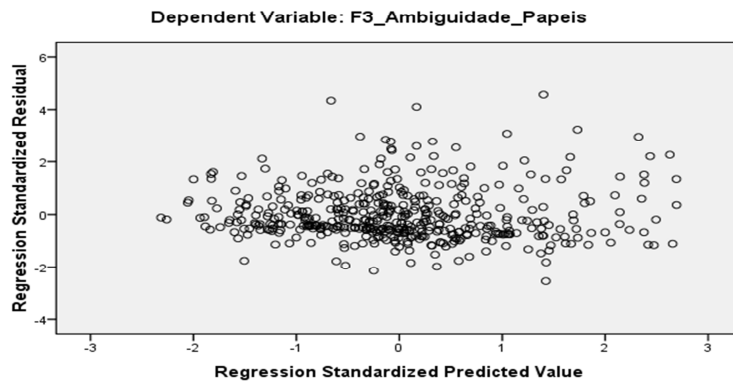
a. Predictors in the Model: (Constant), F2_Alteracoes_Forca_Trabalho

b. Dependent Variable: F3_Ambiguidade_Papeis

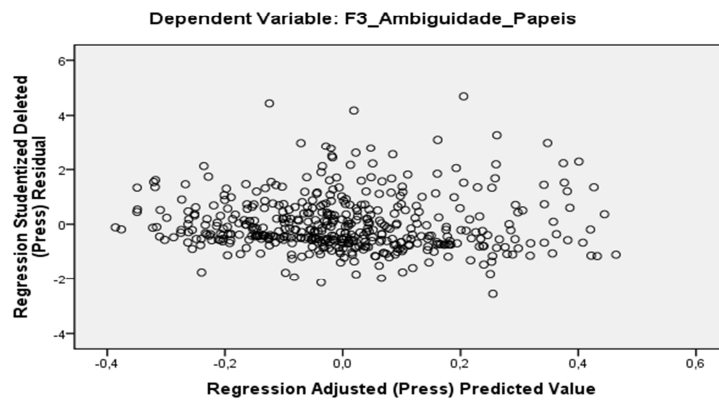
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Scatterplot



3. Efeitos de Mediação

- Instruções Inadequadas e Strain: Efeito de Mediação da Expressão de Sentimentos Negativos

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Instruções Inadequadas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Strain

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,164 ^a	,027	,025	3,34528	2,064

a. Predictors: (Constant), FS_Instruções_Inadequadas

b. Dependent Variable: Strain

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140,699	1	140,699	12,573	,000 ^a
	Residual	5114,247	457	11,191		
	Total	5254,946	458			

a. Predictors: (Constant), FS_Instruções_Inadequadas

b. Dependent Variable: Strain

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,011	,156		32,091	,000
	FS_Instruções_Inadequadas	,554	,156	,164	3,546	,000

a. Dependent Variable: Strain

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FS_Instruções_Inadequadas	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,193 ^a	,037	,035	,98236872	1,774

a. Predictors: (Constant), FS_Instruções_Inadequadas

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,973	1	16,973	17,588	,000 ^a
	Residual	441,027	457	,965		
	Total	458,000	458			

a. Predictors: (Constant), FS_Instruções_Inadequadas

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,307E-17	,046		,000	1,000
	FS_Instruções_Inadequadas	,193	,046	,193	4,194	,000

a. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Expressão_Sentimentos_Negativos, Instruções_Inadequadas	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Strain

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,237 ^a	,056	,052	3,29793	2,092

a. Predictors: (Constant), FS_Expressão_Sentimentos_Negativos, FS_Instruções_Inadequadas

b. Dependent Variable: Strain

ANOVA^p

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	295,319	2	147,659	13,576	,000 ^a
	Residual	4959,627	456	10,876		
	Total	5254,946	458			

a. Predictors: (Constant), FS_Expressão_Sentimentos_Negativos, FS_Instruções_Inadequadas

b. Dependent Variable: Strain

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,011	,154		32,552	,000
	FS_Instruções_Inadequadas	,440	,157	,130	2,804	,005
	FS_Expressão_Sentimentos_Negativos	,592	,157	,175	3,770	,000

a. Dependent Variable: Strain

- Conflitos Interpessoais no Trabalho e Strain: Efeito de Mediação da Expressão de Sentimentos Negativos

Variables Entered/Removed^p

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FS_ICWS ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Strain

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,211 ^a	,045	,043	3,31445	2,092

a. Predictors: (Constant), FS_ICWS

b. Dependent Variable: Strain

ANOVA^p

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234,528	1	234,528	21,349	,000 ^a
	Residual	5020,418	457	10,986		
	Total	5254,946	458			

a. Predictors: (Constant), FS_ICWS

b. Dependent Variable: Strain

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,011	,155		32,390	,000
	FS_ICWS	,716	,155	,211	4,620	,000

a. Dependent Variable: Strain

Variables Entered/Removed^p

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FS_ICWS ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,289 ^a	,084	,082	,95834411	1,853

a. Predictors: (Constant), FS_ICWS

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

ANOVA^p

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38,280	1	38,280	41,681	,000 ^a
	Residual	419,720	457	,918		
	Total	458,000	458			

a. Predictors: (Constant), FS_ICWS

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,197E-16	,045		,000	1,000
	FS_ICWS	,289	,045	,289	6,456	,000

a. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Variables Entered/Removed^p

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FS_Expressão_Sentimentos_Negativos, FS_ICWS ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Strain

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,256 ^a	,066	,062	3,28140	2,104

a. Predictors: (Constant), FS_Expressão_Sentimentos_Negativos, FS_ICWS

b. Dependent Variable: Strain

ANOVA^p

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344,919	2	172,459	16,017	,000 ^a
	Residual	4910,027	456	10,768		
	Total	5254,946	458			

a. Predictors: (Constant), FS_Expressão_Sentimentos_Negativos, FS_ICWS

b. Dependent Variable: Strain

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,011	,153		32,716	,000
	FS_ICWS	,567	,160	,167	3,542	,000
	FS_Expressão_Sentimentos_Negativos	,513	,160	,151	3,202	,001

a. Dependent Variable: Strain

- Carga de Trabalho Quantitativa e Strain: Efeitos de Mediação da Expressão de Sentimentos Negativos

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FS_QWI ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Strain

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,300 ^a	,090	,088	3,23429	2,068

a. Predictors: (Constant), FS_QWI

b. Dependent Variable: Strain

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	474,438	1	474,438	45,355	,000 ^a
	Residual	4780,508	457	10,461		
	Total	5254,946	458			

a. Predictors: (Constant), FS_QWI

b. Dependent Variable: Strain

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,011	,151		33,193	,000
	FS_QWI	1,018	,151	,300	6,735	,000

a. Dependent Variable: Strain

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FS_QWI ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,220 ^a	,048	,046	,97667598	1,726

a. Predictors: (Constant), FS_QWI

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

ANOVA^p

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,070	1	22,070	23,136	,000 ^a
	Residual	435,930	457	,954		
	Total	458,000	458			

a. Predictors: (Constant), FS_QWI

b. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,931E-17	,046		,000	1,000
	FS_QWI	,220	,046	,220	4,810	,000

a. Dependent Variable: FS_Expressão_Sentimentos_Negativos

Variables Entered/Removed^p

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FS_Expressão_Sentimentos_Negativos, FS_QWI ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Strain

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,330 ^a	,109	,105	3,20415	2,099

a. Predictors: (Constant), FS_Expressão_Sentimentos_Negativos, FS_QWI

b. Dependent Variable: Strain

ANOVA^p

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	573,375	2	286,688	27,924	,000 ^a
	Residual	4681,570	456	10,267		
	Total	5254,946	458			

a. Predictors: (Constant), FS_Expressão_Sentimentos_Negativos, FS_QWI

b. Dependent Variable: Strain

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,011	,150		33,505	,000
	FS_QWI	,913	,153	,270	5,951	,000
	FS_Expressão_Sentimentos_Negativos	,476	,153	,141	3,104	,002

a. Dependent Variable: Strain