



Antecedentes do Bem-Estar em Tripulantes de Cabine:
Características do trabalho, Fadiga e Experiências de
Recuperação

Simone Carina Ramos Mathäß

Orientador de Dissertação:

PROF. DOUTORA TERESA C. D'OLIVEIRA

Coordenador do Seminário de Dissertação:

PROF. DOUTORA TERESA C. D'OLIVEIRA

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

MESTRE EM PSICOLOGIA

Especialidade em Psicologia Clínica

2012

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de Professora Doutora Teresa C. D'Oliveira, apresentada no ISPA – Instituto Universitário para obtenção de grau de Mestre na especialidade de Psicologia Clínica, conforme despacho da DGES nº 19673/ 2006 em Diário da República 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

Agradecimentos

"A Grandeza não está em receber honras, mas sim em merecê-las." *Aristóteles*

A conquista desta realização pessoal não teria sido possível sem co-sonhadores.

À minha orientadora, Professora Doutora Teresa D'Oliveira, agradeço toda a sua dedicação, motivação e perseverança, que me incentivaram e encorajaram a prosseguir a caminhada por entre vários obstáculos. Agradeço também ter sonhado comigo e alimentado este sonho até sua materialização. A partilha de seus conhecimentos e a sua mestria foram de extrema valerosidade, porém foi a sua generosidade perante as minhas fraquezas e desespero, a confiança que me transmitiu por acreditar sempre na concretização do trabalho sem nunca me deixar desistir, que me conduziram até aqui.

Agradeço a todos os meus pares, tripulantes de cabine, que partilham comigo as mesmas vivências no trabalho, que “vestem a camisola” não só por uma empresa, mas em prol da humanidade nas relações humanas, por hospitalidade, por dedicação e doação, tanto para com os nossos passageiros, desconhecidos, como para com os “nossos”, ajudando como espírito de equipa e com humor a ultrapassar os constrangimentos, exaustão e a inconstância da “nossa” profissão, que se entusiasmaram e dispuseram a participar nesta investigação.

Agradeço aos meus “sonhadores de bancada”, minha Mãe e meu dileto namorado, meigos superegos que me direcionaram neste caminho sem nunca me perderem de vista. À minha mãe agradeço a vida, o coração, a educação e a formação pessoal, mas também académica. Agradeço o seu amor e apoio incondicionais, a sua presença mesmo ausente, a sua enorme capacidade de me conter, de me compreender e de me refletir. Não é fácil seguir o exemplo de uma pessoa exemplar, mas tu tornaste-o acessível por nunca assim te considerares, por sempre acreditares em mim e no meu destino. “Existo porque fui e sou amada”.

Ao David, que me faz existir, que me ampara, fiel continente de todas as minhas angústias sem nunca se deixar intimidar. Agradeço-te toda a tua paciência e generosidade, toda a tua presença e lealdade, a tua escrupulosa probidade e sinceridade. Agradeço a tua racionalidade que sustenta a minha emoção, o peso que significa e atenua a “insustentável leveza” do meu ser.

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO: Antecedentes Bem-Estar do Bem-Estar no Trabalho em Tripulantes de Cabine: Características do Trabalho, Fadiga e Experiências de Recuperação.

RESUMO

O presente estudo utilizou uma amostra de 108 Tripulantes de cabine para testar a hipótese de que a relação entre as Características do Trabalho, nomeadamente Horários e Carga de Trabalho, Características da Tarefa e Trabalho Emocional, a Exaustão Emocional, as Experiências de Recuperação e o Bem-Estar no Trabalho seriam mediadas pela Fadiga. Colocou-se como segunda hipótese o facto de a fadiga poder mediar também a relação entre as Experiências de Recuperação e o BET, motivo pelo qual controlámos os seus efeitos. Após análises fatoriais que permitiram distinguir todas as dimensões componentes dos preditores, criou-se um modelo preditivo do BET, com recurso a regressões lineares múltiplas. Os resultados convergiram para um modelo preditivo do BET, no qual se destacaram como preditores as Exigências Psicológicas de Competências (Características da Tarefa), a Exaustão Emocional e os Resultados Individuais (Fadiga), explicando a sua variabilidade em 60,7%. A Fadiga apesar de contribuir para a predição do BET, exerce apenas um mediação parcial. Relativamente às Experiências de recuperação, principalmente o Relaxamento, quando analisadas sozinhas são preditores tanto da Fadiga como da Exaustão Emocional, efeito que desaparece com sobreposição das demais variáveis consideradas preditores neste estudo, não verificando um efeito mediador sobre o BET.

Palavras-chave: Bem-Estar no Trabalho, Características do Trabalho, Fadiga, Trabalho Emocional, Experiências de Recuperação.

Título da Dissertação em Inglês: Well-being Antecedents in Flight Attendants
Job Characteristics, Fatigue and Recovery Experiences

ABSTRACT

This study aimed to test the hypothesis of the mediating role of Fatigue in the relation between Job Characteristics (Work hours, Workload; Task Characteristics, Emotion Work), Emotional Exhaustion, Recovery Experiences and Work Well-being. A second hypothesis considering the mediating role of Fatigue in the relation between Recovery Experiences and Work Well-being was tested. Factorial analysis were undertaken to extract the dimension of all variables and thereby to develop a predictive model of Work Well-being, which predictors, namely Psychological Skill Demands (Task Characteristics), Emotional Exhaustion and Individual Results (Fatigue), accounted for the explanation of 60,7% of the variance in Work Well-being. Recovery Experiences, when alone, predicted Fatigue and Emotional Exhaustion, effect that faded out as soon as the remaining variable were entered into the model, not confirming the hypothesized mediating role above Work Well-being.

Key words: Work Well-being, Job Characteristics, Fatigue, Emotion Work, Recovery Experiences

Índice

Introdução

1.	Envolvimento no Trabalho (Work Engagement) e Bem-Estar no Trabalho	3
1.1	Work Engagement vs. Burnout.....	3
2.	Fadiga/ Fadiga Ocupacional/ Fadiga Prolongada	5
2.1	Fadiga e Características do Trabalho.....	6
2.2	Fadiga, Exaustão Emocional e Recuperação.....	7
3.	Antecedentes do Bem-Estar no Trabalho	8
3.1	Horários, Carga e Ritmo de Trabalho	9
3.2	Características da Tarefa.....	12
3.3	Trabalho Emocional	14
3.3.1	Trabalho Emocional: Gestão ou Regulação Emocional	16
3.3.2	Consequências do Trabalho Emocional, Estressores e Recursos , sobre o Bem-Estar no Trabalho/Work Engagement.....	17
3.4	Recuperação	19
3.4.1	Antecedentes do Processo de Recuperação	20
3.4.2	Atividades de Recuperação	21
3.4.3	Experiências Psicológicas com potencial de Recuperação.....	22
3.4.4	Potenciais Consequências das Experiências de Recuperação	24
4.	Objetivos	25

Método

1.	Participantes	26
2.	Delineamento/ Design experimental	28
3.	Instrumento.....	29
4.	Medidas	29
4.1	Demográficas	29

4.2	Carga de Trabalho	29
4.3	Características da Tarefa.....	30
4.4	Fadiga	31
4.5	Exaustão Emocional.....	31
4.6	Trabalho Emocional	31
4.7	Experiências de Recuperação	32
4.8	Bem-Estar no Trabalho.....	33
5.	Procedimento.....	35

Resultados

1.	Análise Fatorial e Validade de Construto	36
1.1	Escala Características do Trabalho:	36
1.2	Escala de Fadiga:	37
1.3	Escala de Exaustão Emocional:	37
1.4	Escala de Trabalho Emocional:.....	38
1.5	Escala de Experiências de Recuperação:.....	38
1.6	Escala de Bem-Estar no Trabalho:	38
2.	Fidelidade	40
3.	Sensibilidade.....	41
4.	Análise de Regressões Lineares:	42
4.1	Teste de Mediação.....	51

<i>Discussão</i>	54
-------------------------------	----

<i>Referências</i>	60
---------------------------------	----

Anexos

Anexo A	66
AnexoB	69
CaractAnexo C	71
Anexo D.....	73

Anexo E	75
Anexo F.....	78
Anexo G.....	79
<u>Anexo H.....</u>	82
Anexo I	83
Anexo J.....	86
Anexo L.....	87
Anexo M.....	102

Lista de Tabelas

Tabela 1.	Caracterização da amostra quanto ao número de filhos.	27
Tabela 2.	Síntese dos Instrumentos.....	34
Tabela 3.	Estudo da Fidelidade a todas as dimensões.	40
Tabela 4.	Sensibilidade de todas as dimensões.	41
Tabela 5.	Resumo dos modelos preditores do BET.....	43
Tabela 6.	Coeficientes de regressão dos preditores do BET (Modelo 3)	44
Tabela 7.	Resumo dos modelos preditores do BET para além dos efeitos da Fadiga.....	45
Tabela 8.	Coeficientes de regressão dos preditores do BET	46
Tabela 9.	Resumo dos modelos preditores das Exigências Psicológicas de Competências....	47
Tabela 10.	Coeficientes de regressão dos preditores das Exigências Psicológicas de Competências (Modelo 4).....	48
Tabela 11.	Resumo dos modelos preditores da Exaustão Emocional	49
Tabela 12.	Coeficientes de regressão dos preditores das Exaustão Emocional (Modelo 4)	50
Tabela 13.	Resumo dos modelos preditores do Resultados Individuais (Fadiga).....	50
Tabela 14.	Coeficientes de determinação dos preditores dos Resultados Individuais (Modelo 3)	51
Tabela 21.	Vive maritalmente com alguém?.....	84
Tabela 22.	A pessoa com quem vive é colega de profissão?.....	84
Tabela 23.	Tem alguma “chave” com essa pessoa?.....	85
Tabela 24.	Tem filhos?	85
Tabela 25.	Horários do companheiro.	85
Tabela 26.	Qual a sua presente função/categoria nesta empresa?	86
Tabela 27.	O seu planeamento do mês vigente é...?	86
Tabela 47.	Variância explicada (Trabalho Emocional)	96

Lista de Figuras

Figura 1 - Género.....	26
Figura 2 - Idade	26
Figura 3 – Estado civil.....	27
Figura 4 – Escalões etários	84

Introdução

Os recursos humanos, acima de quaisquer outros recursos, continuam a ser o bem mais precioso no contexto organizacional. Impõe-se, como tal, preservar e potenciar esses recursos de forma a manter a “saúde” e viabilidade de qualquer organização. Porém, a fim de atingir esse objetivo não se pode descurar o papel do Bem-Estar dos Indivíduos (recursos humanos) face ao seu trabalho, do qual depende reciprocamente o “Bem-Estar e saúde” da organização.

A relevância da investigação sobre o Bem-Estar no Trabalho, na literatura organizacional, tem vindo a evidenciar-se tanto pela urgência em fazer face a problemas inerentes à adequação e gestão dos recursos humanos face à sua atividade laboral (*job design*), como em enfrentar e acompanhar de forma sustentável o ritmo e as exigências de uma sociedade “frenética” de produção, prestação e consumo, sem sucumbir ao *stress*. Neste sentido, têm vindo a ser desenvolvidos e adaptados ao contexto laboral vários modelos de *strain* que aferem os fatores que concorrem para o seu surgimento, potenciação ou atenuamento, afetando consequentemente o BET. À medida que a investigação avança, assiste-se a uma mudança no foco da intervenção sobre a redução do *stress* ocupacional. Inicialmente centrada na responsabilização do indivíduo pela gestão do *stress* enfatizando a resiliência, tem vindo a descentrar-se para um nível organizacional, em que são contabilizados fatores como as características do trabalho, em termos das exigências que impõem e os recursos que facultam, como preditores do BET, e por consequência de *outcomes* organizacionais e económicos como a produtividade.

As características do trabalho podem assumir diferentes formas, nomeadamente motivacionais, sociais e contextuais, que têm impactos distintos, em termos de consequências comportamentais, atitudinais e de Bem-Estar (Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007).

O presente estudo aprofunda a temática do Bem-Estar no Trabalho (BET), que de acordo com a abordagem da Psicologia Positiva, o BET pode ser avaliado com base nos aspetos positivos do *Work Engagement* (WE), em contraposição ao *Burnout* e à sua abordagem Psicopatológica (Schaufeli & Bakker, 2003), na população de Tripulantes de Cabine.

Esta população, pelas características da sua profissão e da atividade laboral que desenvolvem, em termos condicionamentos e exigências, é um “terreno fértil” para investigação, que pode fornecer *insights* sobre a previsibilidade dos seus efeitos sobre o BET.

Neste estudo, considerou-se como potenciais preditores do BET Características do Trabalho como: Horários e a Carga de Trabalho descorrentes da escala de serviço; Características da Tarefa desempenhada, nomeadamente Exigências Psicológicas em termos de competências, de ritmo e de quantidade de trabalho requerido, Controlo ou Latitude de Decisão sobre o desempenho da tarefa (Karasek, 1979; Ostry, Marion, Demers, Herschler., Kelly, Techke, K & Hertzman, 2001); Trabalho Emocional, em termos de exigências de regulação e expressão emocional inerentes profissões de prestação de serviços e relações sociais (Brotheridge & Lee, 2002; Hochschild, 1979, 1983; Zapf, Vogt Sefeirt, Mertini, & Isic, 1999).

As consequências das exigências laborais em termos de *strain*, Fadiga ou Exaustão Emocional que afetam diretamente o BET, também foram considerados preditores, com a ressalva de poderem ter um papel mediador na relação entre as Características do Trabalho e o BET.

Fora do âmbito das Características do Trabalho, mas indissociável das mesmas, considerou-se também as Experiências de Recuperação (possível recurso, quando experienciadas positiva e satisfatoriamente) como preditor do BET, sob a especulação de que possam ter efeitos de amortecimento (*buffer*) sobre o *strain*, Fadiga e Exaustão Emocional.

Revisão de Literatura

1. *Envolvimento no Trabalho (Work Engagement) e Bem-Estar no Trabalho*

Engagement (“envolvimento”) pode definir-se como “um estado mental positivo de realização, caracterizado por vigor, dedicação e absorvimento. Mais do que um estado específico momentâneo, *engagement* refere-se um estado afetivo-cognitivo mais persistente e difuso, não focado em nenhum objeto, evento, indivíduo ou comportamento particular” (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002). Em contexto laboral, trabalhadores envolvidos possuem um sentimento de ligação energética e efetiva com o seu trabalho e consideram-se capazes de lidar bem com as exigências que este lhes impõe (Baker, Schaufeli, & Salanova, 2006). Neste sentido, *Work Engagement (WE)* é um indicador afetivo-motivacional do (Bem-estar no Trabalho (BET) (Schaufeli & Salanova, 2007), caracterizado por duas dimensões, uma de energia e outra de identificação (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Tarris, 2008), redefinindo-se como uma estado positivo de Bem-Estar ou realização determinado por um nível elevado de energia e forte identificação com o trabalho desempenhado.

Segundo a abordagem da Psicologia Positiva, centrada no estudo das forças e capacidades humanas e no funcionamento ótimo, o BET pode ser avaliado com base nos aspetos positivos do *WE*, nomeadamente níveis elevados de vigor, dedicação e absorvimento. **Vigor** designa um estado caracterizado por elevados níveis de energia e resiliência mental, durante o desempenho do trabalho, pela vontade de investir esforço no mesmo e pela persistência face a dificuldades. **Dedicação** refere-se a um elevado envolvimento no trabalho, caracterizado por sentimentos de significado, entusiasmo, inspiração, orgulho e desafio. **Absorvimento** alude à concentração total e a um estado de enlevamento/ envolvimento feliz no trabalho, dando a sensação ao indivíduo de que o tempo passa rápido, sendo-lhe difícil desprender-se do mesmo (Schaufeli & Bakker, 2003).

Esta abordagem surge como complementar a uma abordagem tradicional, focada na doença e na perturbação e, como tal, pode-se considerar o *WE* como o oposto do *Burnout* (Bakker, Schaufeli, Leiter & Tarris, 2008).

1.1 *Work Engagement vs. Burnout*

Contrariamente ao *WE*, o *Burnout* caracteriza-se por reduzidos níveis de energia e fraca identificação do sujeito para com trabalho. Os estados de vigor e dedicação são considerados os

opostos das dimensões exaustão e cinismo, respetivamente (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), que constituem o núcleo do *Burnout*.

Maslach e Leiter (1997; 2008) assumem que *Burnout* e *Engagement* são extremos de um mesmo contínuo do BET, em que o primeiro constitui o pólo negativo, caracterizado pela exaustão, cinismo e eficácia profissional reduzida e o segundo o pólo positivo, definido pela energia, envolvimento e eficácia. Neste sentido, sugerem que o padrão inverso de cotação do *Burnout*, conforme o Inventário de Burnout de Maslach (Maslach, Jackson & Leiter, 1996), implica *WE*.

Todavia, Schaufeli e Bakker (2003) definem *work engagement* e *burnout* como constructos diferenciados, defendendo que devem ser avaliados separadamente, não excluindo, contudo, uma correlação negativa substancial entre ambos. Consideram vigor e dedicação como opostos diretos de exaustão e cinismo, respetivamente, perfazendo dois contínuos. Ou seja, em termos de energia o contínuo expande-se entre vigor (*WE*) e exaustão (*Burnout*) e quanto à identificação expande-se entre dedicação e cinismo, respetivamente. Porém, não consideram a (in)eficácia como tendo um papel principal na caracterização do envolvimento, optando por excluí-la em detrimento do absorvimento.

Em estudos mais recentes, Demerouti, Moster e Bakker (2010) concluem que os componentes da dimensão identificação do *Burnout* e do *WE*, cinismo/*disengagement* e dedicação respetivamente, formam uma dimensão bipolar, não mostrando diferenças substanciais no padrão de relações com outros constructos (e.g. autonomia, pressão e compromisso/empenhamento laboral). Contudo, os resultados distinguem os componentes da dimensão energia, exaustão (*Burnout*) e vigor (*WE*), como duas dimensões altamente correlacionadas, porém distintas. Esta diferenciação vem ainda a ser corroborada pelo facto destas dimensões apresentarem correlações diferentes com os constructos mencionados, sendo que vigor se encontra mais fortemente correlacionado com a autonomia e o compromisso/empenhamento que a exaustão, estando esta mais fortemente associada à pressão laboral e à saúde mental que o vigor.

Maslach, Jackson e Leiter (1996) definem *Burnout* como uma síndrome de *stress* relativo ao trabalho, observado originalmente entre os que prestavam serviços ao público. Porém, hoje em dia, pode verificar-se em qualquer profissão, desde que estejam presentes os seus fatores nucleares – **Exaustão e Cinismo/ *Disengagement***.

Para Demerouti, Mostert e Bakker (2010) Exaustão refere-se a uma forma extrema de fadiga, resultante de *strain* físico, afetivo e cognitivo, intenso e prolongado causado por determinadas condições/ características do trabalho. Um sentimento de ser/ estar sobrecarregado e depleto de recursos emocionais e físicos. Enquanto cinismo/*disengagement* ou despersonalização (Maslach &

Leiter, 2008) remetem para um movimento de distanciamento do sujeito para com o trabalho e o que lhe está associado.

Apesar do *burnout* ser um fenômeno de *stress* correlacionado (negativamente) com a saúde somática, pode também ser uma forma de *distress* mental caracterizado pela predominância de sintomas disfóricos (exaustão e cinismo) e de sintomas mentais e comportamentais, relativos ao trabalho, manifestos em indivíduos sem morbilidade psicopatológica prévia e resultando em atitudes e comportamentos negativos e, consequentemente, em reduzida *performance* laboral (Maslach & Leiter, 2008).

Contrariamente, a investigação sobre *Engagement* e saúde física revela efeitos positivos do vigor sobre a saúde (Baker & Leiter, 2010), estando inversamente correlacionado com queixas psicossomáticas, como p. ex. cefaleias e dores no peito (Demerouti, Bakker, De Jonge, Janssen & Schaufeli, 2001) e com queixas de dores de estomago (Schaufeli & Bakker, 2004).

2. Fadiga/ Fadiga Ocupacional/ Fadiga Prolongada

O conceito de fadiga tem gerado alguma celeuma no contexto académico, devido à diversidade de definições propostas. Sendo um conceito controverso, para o qual ainda não existe uma definição acordada, pode ser considerado unidimensional ou bi-dimensional, distinguindo fadiga física e psicológica. D'Oliveira (2011) reúne definições de vários autores em que Fadiga Mental pode ser definida como um sentimento subjetivo e inespecífico de cansaço, físico ou mental, enquanto a Fadiga Física se reporta à redução da capacidade para desempenhar trabalho físico, resultante da precedência de um esforço físico, enquanto a fadiga psicológica ou mental é inferida pelo défice no desempenho (*performance*) de tarefas que requeiram atenção/ vigilância e manipulação ou recuperação de informação armazenada em memória.

Existem diferentes modos de conceptualizar a fadiga em termos dos seus componentes. Uma abordagem multidimensional que permite aferir tanto a qualidade, como a intensidade da fadiga percebida, é proposta, por Ashberg (2000), num modelo de 5 fatores: Falta de energia, Exaustão Física, Desconforto Físico, Falta de Motivação e Sonolência. Bültmann, Vries, Beurskens, Bleijenbergh, Vercoelen e Kant (2000) também destacam componentes cognitivos, como Motivação e Concentração, e físicos como Nível de Atividade Física, acrescentando porém uma dimensão nova que remeta para a Severidade da fadiga.

Considerando os níveis de fadiga, em termos de severidade, pode-se distinguir Fadiga Aguda, considerada um fenómeno normal que desaparece após um período de descanso, quando se muda de tarefa ou quando são utilizadas determinadas estratégias de compensação, por exemplo a redução do ritmo de trabalho, de Fadiga Prolongada que não é facilmente reversível a curto-prazo e não é específica de determinada tarefa (Bültmann et al., 2000). Esta última – Fadiga Prolongada ou Crónica – manifesta-se através de padrões de ação ineficazes, declínio de interesse, envolvimento e empenhamento, redução da concentração e da motivação, e através de emoções negativas que podem afetar a performance e o funcionamento, tanto em contexto laboral, como familiar (Meijman & Schaufeli, 1996, cit. por Bültmann et al., 2000).

Fadiga pode ser conceptualizada com strain e, neste sentido presume-se que o *strain*/ fadiga medeia a relação entre o impacto das exigências laborais externas (*stressors*) e os consequentes efeitos laborais, como absentismo e doença (Maslach & Leiter, 2008).

2.1 *Fadiga e Características do Trabalho*

Fadiga é um dos termos mais utilizados para descrever os efeitos negativos do trabalho, mas o conceito pode representar diversos estados físicos e psicológicos do indivíduo (desgastado, estressado, sonolento), estando associada ao tipo de trabalho ou tarefa desenvolvida e, por consequência, dependente das diferentes exigências que cada tarefa impõe. Num sentido mais lato são distinguidas exigências físicas e psicológicas (Ashberg, E., 2000), afetando as últimas diferentes processos cognitivos, como p. ex. Concentração ou a Motivação (Ashberg, 2000; Bültmann et al., 2003), ou fisiológicos como a sonolência (Ashberg, E., 2000; Bailes, Libman, Baltzan, Amsel, Schondorf & Fichtel, 2006). Frequentemente associada ao trabalho por turnos, nomeadamente noturnos, a sonolência está na origem de alterações subjetivas e fisiológicas, que devido a interferências com os ritmos circadianos levam ao défice ou a reduzida qualidade de sono (Smith, Folkart & Fuller, 2003) assim como a consequências sobre o desempenho. Similarmente, Caldwell e Caldwell (2003, cit. por D'Oliveira, 2011) designam a fadiga como um estado de cansaço associado a longas horas de trabalho, períodos prolongados sem dormir ou a exigências em alturas não sincronizadas com os ritmos biológicos e/ou circadianos.

Mais especificamente dirigida à população de pessoal navegante (i.e., tripulantes de cabine e *cockpit*), a Agência Europeia para a Segurança da Aviação (EASA) caracteriza a fadiga como “um estado fisiológico de capacidade mental e *performance* reduzidas, resultante da perda de sono ou vigília prolongada e/ou outras atividades físicas que possam afetar o estado de alerta e a

capacidade de operar um avião com segurança ou de desempenhar tarefas relativas a segurança, por parte dos membros da tripulação (EASA, NPA 2009-02c: 30 Jan 2009; p.17).

Relativamente à influência da carga de trabalho sobre a fadiga mental, esta encontra-se mais dependente do controlo que o indivíduo tem sobre a tarefa desempenhada, do que das exigências que esta impõe. No seu estudo, Ashberg (2000) conclui que situações laborais com níveis elevados de exigências e com baixos níveis de controlo percebido estão associadas a sentimentos de falta de energia e desconforto físico.

O impacto das exigências e dos recursos inerentes às características da tarefa, especificamente, ou do trabalho, no geral, serão devidamente aprofundados no capítulo *“Preditores do Bem-Estar no Trabalho”*.

2.2 *Fadiga, Exaustão Emocional e Recuperação*

Rook e Zijlstra (2006) sugerem medidas subjetivas de fadiga como forma alternativa de operacionalizar a recuperação, assumindo que, elevados níveis de fadiga indicam insucesso na recuperação dos efeitos a curto-prazo de um dia de trabalho. Contudo, como as experiências subjetivas de fadiga compreendem uma componente fortemente motivacional, mais que física, é questionável se tais medidas captam realmente o componente de libertação e a reposição de recursos cruciais para a recuperação.

Sonnentag e Zijlstra (2006) afirmam que a “fadiga é um estado resultante de se ser ativo para a lidar com as exigências laborais, e a recuperação é o processo de reposição de recursos esgotados ou reequilíbrio de sistemas subótimos” (p. 331). Referem, como indicador de insuficiência de recuperação o sentimento urgente de “Necessidade de Recuperação”, estado emocional que surge a par com o desenvolvimento da fadiga, caracterizado pela relutância em continuar as tarefas em mãos ou em aceitar demais tarefas. Sonnentag e Krueger (2006) falam no desejo de alívio temporário das exigências para repor os recursos individuais.

Outros preditores da necessidade de recuperação, para além da fadiga, são afetividade negativa, BE reduzido (Sonnentag & Zijlstra, 2006), dificuldade em relaxar após o expediente de trabalho, cansaço no seu início, incapacidade de concentração durante o tempo-livre ou necessidade de dias livres (Demerouti, Bakker, Guerts & Tarris, 2009).

Neste sentido, a necessidade de recuperar do trabalho, advinda, segundo Veldhoven e Broersen (2003), da ineficácia dos mecanismos ou estratégias de compensação do esforço, pode ser o

estádio precoce de um processo tensor/ estressor a longo-prazo, que leva a fadiga prolongada, *distress* psicológico e queixas cardiovasculares (Demerouti et al., 2009).

Bültmann et al. (2000) alertam, com base em várias investigações, para as consequências a que Fadiga prolongada pode levar. No seu expoente máximo, referem baixas por doença e incapacidade laboral, justificada por diagnósticos de *stress* laboral crónico, *overstrain* e *Burnout* – estados mentais, dos quais o sintoma predominante é fadiga prolongada.

Sendo a Exaustão Emocional, um dos principais preditores do *Burnout*, um sobre-solicitação ou um esgotamento dos recursos emocionais (Tecedeiro, 2010), equiparada ao extremo da fadiga mental, poderá ter um papel predominante na origem da fadiga crónica. Posto isto, torna-se importante investigar qual o impacto da Fadiga e a Exaustão Emocional sobre o BET/WE e quais as características do trabalho que as espoletam, potenciam ou atenuam.

3. Antecedentes do Bem-Estar no Trabalho

As relações psicológicas dos indivíduos para com as suas ocupações têm vindo a ser conceptualizadas como um contínuo entre a experiência negativa de *Burnout* e a experiência positiva de *engagement* (Maslach & Leiter, 2008).

Quando falamos em BET estamos a representar um estado de valência positiva produto do mesmo. Para manter este estado ou tentar que se verifique não podemos descuidar os fatores que o predizem ou condicionam. Perceber em que medida o BET responde a alterações ambientais torna-se especialmente relevante para conceber intervenções no sentido de o fomentar e aumentar nos trabalhadores.

As características do ambiente o contexto de trabalho podem ser fatores de risco para a deterioração do BE. Maslach e Leiter (2008) resumem esses fatores em seis domínios-chave do ambiente de trabalho que assumem como preditores do *Burnout* e *WE*: Carga de trabalho, controlo, recompensa, comunidade, justiça/ equidade e valores. As evidências do seu estudo levam à conclusão que os indivíduos em risco de desenvolverem ou não *Burnout* podem ser identificados através de dois indicadores: um padrão inconsistente na MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory General Survey*; Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996), nomeadamente pontuações apenas em uma das duas dimensões, exaustão ou cinismo, que prediz a probabilidade de haver uma mudança futura, independentemente do seu sentido ou valência; e um ponto de viragem/ rutura pela experiência de incongruência Indivíduo-Trabalho em uma das seis áreas, que prediz a direção da mudança. Os seus resultados apontam a experiência de incongruências

relativas à área de justiça/ equidade no trabalho ou na organização como ponto de rutura que leva à mudança do padrão de risco inicial, na direção do *Burnout*, enquanto a ausência dessa experiência leva ao esbatimento desse padrão de risco transformando-o num padrão de *engagement*.

Ansiau, Wild, Niezborala, Rouch e Marquié (2008) debruçaram-se sobre as consequências das condições de trabalho no Desempenho. Como condições de trabalho, os autores tiveram em conta o conteúdo (i.e. tipo de tarefa, física, mental ou social), a duração, a carga e o horário de trabalho. Consideram também o horário de trabalho atípico, caracterizado por uma atividade que não permita ao trabalhador deitar-se antes da meia-noite mais de 50 dias por ano, que exija que acorde antes das 05:00h da manhã mais de 50 dias por ano e que impeça o sono noturno ao trabalhador mais de 50 dias por ano. As evidências apontaram para um impacto negativo do horário de trabalho atípico e das outras condições de trabalho sobre a eficiência cognitiva (*performance*) no dia subsequente, afetando significativamente funções cognitivas como a memória verbal e a atenção seletiva, sem que houvesse um efeito mediador do sono e independentemente das outras condições de trabalho.

Alertam para estudos anteriores que sugerem outras características do trabalho, com p. ex. conteúdo do trabalho/tarefa, duração e carga como moderadoras dos efeitos de horários de trabalho atípicos sobre o sono, constituindo-se a possibilidade de as características do trabalho afetarem a eficiência cognitiva através dos seus efeitos sobre o sono ou sobre outros mecanismos como é o caso da fadiga.

No presente estudo, destacam-se como preditores do BET os Horários, Carga e Ritmo de trabalho, as características da tarefa – exigências e recursos (controlo laboral), o Trabalho Emocional (exigência específica das profissões de prestação de serviços e relações sociais) e as Experiências de Recuperação (possível recurso, quando experienciadas positiva e satisfatoriamente) e especula-se sobre a possível mediação da fadiga sobre esta relação.

3.1 Horários, Carga e Ritmo de Trabalho

O trabalho de tripulante da cabine tem várias especificidade tanto no respeito às condições do meio em que é desenvolvido, como pelas exigências que são feitas em termos de horários.

A aviação é uma indústria que não para, sendo que tem prestar um serviço de 24 horas sobre 24 horas. Como tal, os tripulantes de cabine, entre outros funcionários, trabalham por turnos com **horários irregulares**.

O trabalho por turnos – *shiftwork* – é definido por Smith et al. (2003) como qualquer composição de horário de trabalho que difira das horas *standard* de luz diárias.

Os autores afirmam que empresas que adotam um horário por turnos tendem a estender o horário de trabalho para além das 8 horas diárias com recurso a várias equipas de trabalhadores.

No caso dos tripulantes de cabine, apesar do horário atípico que cumprem, independentemente da altura do dia ou da noite, este não se caracteriza por turnos fixos ou rotativos, nem por blocos com número de horas ou duração fixas, não se verificando qualquer regularidade dentro da irregularidade da sua natureza.

O trabalho por turnos afeta negativamente o sono e promove a fadiga estado associado com a ocorrência de acidentes e lesões e relacionado com o desenvolvimento de perturbações de ordem psicológica, gastrointestinal, cardiovascular e reprodutiva feminina. O trabalho por turnos que implique trabalho noturno é o mais nefasto por perturbar o ritmo circadiano, estando associado a um aumento dos riscos de saúde, tanto para distúrbios menores como para fatais. (Smith et al., 2003).

Ansiau et al. (2008) alertam para a possibilidade de trabalhos com horários irregulares afetarem o funcionamento cognitivo e, por consequência, a *performance*, não só por perturbarem o sono, mas também pelo *stress* induzido através da dessincronização do ritmo circadiano (e.g. Cho, 2001; Cho et al., 200; Preston, 1978; Winget et al., 1984).

Segundo Demerouti et al. (2009), os horários laborais são um fator importante que influencia a necessidade de recuperação. Referem o estudo de Van Amelsvoort, Jansen, Swaen, Van den Brandt e Kant (2004), no qual verificaram que rotações de turnos invertidas (noite - tarde – manhã) se relacionavam com o aumento da necessidade de recuperação. Porém, esses mesmos Horários irregulares ou por turnos condicionam negativamente a oportunidade de desenvolver determinadas atividades de lazer (Knauth, Kiesswetter, Ottman, Karvonen, & Rutenfranz, 1983; cit. por Sonnentag, 2001).

A carga horária também não pode ser descurada. Van den Hulst (2003) revê 27 estudos empíricos que revelam que a extensão de horas de trabalho está associada a indicadores adversos de saúde, a transformações fisiológicas e a alterações de comportamentos relacionados com a saúde, como é o caso da higiene do sono (Van den Hulst, 2003). Sonnentag e Bayer (2005) distinguem entre carga de trabalho diária, específica de determinado expediente e crónica, referindo-se a um nível mais permanente presente todos os dias. Uma vez mais, as oportunidades de recuperação do

esforço excessivo e crónico, resultante da quantidade de horas de trabalho, tornam-se insuficientes (Sonnentag, 2003) afetando o BET.

Carga de trabalho reporta-se à quantidade de trabalho que se espera que um trabalhador desenvolva em determinado período de tempo. Pode ser física ou mental, dependendo da exigência da tarefa que se desenvolva, mais física ou mais cognitiva. A carga de trabalho mental pode definir-se como a interação das exigências psicológicas impostas por determinada tarefa aos trabalhadores.

Segundo Frankenhaeuser e Johansson (1981) a carga mental relacionada com *strain* ou fadiga denomina-se sub- ou sobrecarga, referindo-se a sobrecarga em termos qualitativos a muita novidade e complexidade e em termos quantitativos à frequência ou duração excessiva da tarefa. Subcarga refere-se à monotonia e repetitividade da tarefa.

Para Karasek (1979) o *strain* mental resulta da interação entre as exigências do trabalho e a latitude de decisão sobre o mesmo. O autor apresenta um Modelo de *Strain* Laboral que prediz, consoante as características da tarefa em termos de exigência e de latitude de decisão, o nível de atividade do trabalho e o *strain* que produz.

Maslach e Leiter (2008) afirmam, com base em estudos de outros autores, que a sobrecarga de trabalho quantitativa e qualitativa (i.e. exigências laborais que excedem os limites humanos), ao desfalcar a capacidade dos indivíduos satisfazerem as exigências laborais e consequentemente contribuindo para a exaustão, é uma das fontes do *Burnout*. Os autores chamam a atenção para o facto de um episódio laboral exigente mas ocasional que resulte em fadiga aguda não levar obrigatoriamente ao *Burnout*, a não ser que se torne numa condição laboral crónica. Também neste caso, o problema aumenta pelo facto de haver poucas oportunidades para descansar, recuperar e restaurar o equilíbrio.

Relativamente às exigências em termos de **ritmo** com que o trabalho é desenvolvido, é impossível não falar na **pressão temporal** que muitas vezes é imposta aos trabalhadores e que pode exceder as suas capacidades de resposta no tempo solicitado, sobrecarregando e estressando o indivíduo. Não é raro especular-se que a pressão laboral pode ter um efeito propulsor, porém Demerouti, Moster e Bakker (2010) concluíram no seu estudo que a pressão laboral se encontrava mais fortemente associada à exaustão que ao vigor, o que remete novamente para uma experiência negativa e prejudicial ao BET.

3.2 Características da Tarefa

As especificidades da(s) tarefa(s) desempenhada(s) condicionam a forma como se experiencia o trabalho. A literatura sobre saúde ocupacional demonstra através vários estudos, que as características do trabalho podem ter um impacto profundo e negativo sobre o BE do trabalhador, nomeadamente sobre o *strain*, *burnout* ou *work engagement* (Bakker & Demerouti, 2007). Com base nos últimos foram criados vários **Modelos de Strain Laboral** que predizem o BET.

Modelo Exigências – Controlo (*Demand- Control Model*, Karasek, 1979)

Segundo Karasek (1979), o *strain* mental resulta da interação, mais concretamente de um desequilíbrio, entre as exigências do trabalho e a latitude de decisão sobre o mesmo. No seu Modelo, o *strain* laboral é causado pela combinação de elevadas exigências laborais, em termos de excesso de carga de trabalho e pressão laboral, e reduzido controlo (recurso) sobre o trabalho (Bakker & Demerouti, 2006).

O autor define a **Latitude de Decisão** como “ o controlo potencial do indivíduo trabalhador sobre as suas tarefas e a sua conduta durante o expediente laboral” (p.289-290), sendo composta por duas outras dimensões, nomeadamente **pela Discrição/ Juízo de Competências Intelectuais** (*skilldiscretion*) e pela **Autoridade de Decisão** (*decision authority*). A Discrição Intelectual compreende a exigência de elevadas competências, a requisição de novas aprendizagens e de criatividade, e implica um trabalho não repetitivo, enquanto a Autoridade de Decisão se refere à liberdade de execução do trabalho, à variedade de decisões possíveis no seu desempenho, na consistência da decisões do trabalhador e de este ter voto sobre o que acontece.

Ostry et al. (2001) agregam estas duas dimensões, Discrição/ Juízo Intelectual e Autoridade de Decisão, em uma só designando-a por **Controlo**, que compreende simultaneamente o controlo por parte do trabalhador sobre as competências que emprega e o controlo sobre a tomada de decisões.

O controlo laboral ou a latitude de decisão, por satisfazerem necessidades humanas básicas, nomeadamente necessidade de autonomia e competência, e por terem um potencial motivacional intrínseco são considerados recursos laborais (Deci & Ryan, 1985; Ryan & Frederick, 1997; Hackman & Oldham, 1980; cit. por Bakker & Demerouti, 2008). Como recurso, o controlo e a participação na tomada de decisão encontram-se associados a níveis mais elevados de eficácia, de energia e saúde no trabalho e com níveis mais reduzidos de exaustão (Cherniss, 1980; Lee & Ashford, 1993; Leiter, 1992; 2005, cit. por Maslach & Leiter, 2008).

Exigências da tarefa são as solicitações, em termos de estressores psicológicos que o trabalho impõe ao indivíduo. Esses estressores surgem relacionados com cumprimento da carga de trabalho (trabalho excessivo), com a emergência de tarefas inesperadas ou contraditórias, ou com conflitos pessoais relativos ao trabalho (Karasek, 1979).

Ostry et al. (2001) distinguem **Exigências Psicológicas**, referentes à carga e ao ritmo de trabalho, de **Exigências Físicas**, referentes ao esforço a que a tarefa obriga.

Considerando a sua interação sobre o BET, podemos afirmar que, enquanto elevadas Exigências Psicológicas podem limitá-lo, o sentimento de controle pessoal sobre essas exigências pode ter um efeito amortecedor (Karasek, 1979).

Os fatores de risco de todas as ocupações laborais podem ser sintetizados em duas categorias, Exigências e Recursos (Demerouti et al., 2001). Exigências laborais são aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais, que requerem esforço e competências cognitivas ou emocionais contínuas. Os Recursos são aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais que permitem alcançar os objetivos laborais, reduzir as exigências e seu custo associado ou estimular a aprendizagem, o crescimento ou desenvolvimento pessoais. Estes podem se situar a nível organizacional (e.g. salário, oportunidades de carreira, segurança laboral), a um nível interpessoal (e.g., suporte social de pares ou supervisores, espírito de equipa), a nível de organização do trabalho, em termos de (e.g. precisão de papel laboral, participação na tomada de decisões) e a nível da tarefa, no que respeita ao seu significado, identidade, à variedade de competências e à autonomia (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004).

Segundo este modelo, existem dois processos psicológicos subjacentes ao desenvolvimento do *strain* laboral e da motivação. O primeiro processo leva a danos de saúde causados pelo esforço investido pelo trabalhador em estratégias compensatórias de proteção do seu desempenho (*performance*), cujos custos levam à sua exaustão. O segundo processo assume que os recursos possuem um potencial motivador, por estimularem a aprendizagem, o desenvolvimento e crescimento individual e por serem um meio instrumental para atingir os objetivos laborais, levando a um aumento da dedicação, do empenhamento (*WE*) e do desempenho do trabalhador (Bakker & Demerouti et al., 2007).

Xanthopoulou, Bakker, Heuven, Demerouti e Schaufeli (2008) encontraram, no seu estudo sobre tripulantes de cabine, evidências dos efeitos positivos do suporte social (recurso) sobre o *WE*.

Do mesmo modo, também há recursos pessoais (autoeficácia, autoestima laboral e otimismo) que, em conjunto ou sobrepondo-se ao impacto dos recursos laborais, contribuem para a explicação da variância do *WE* ao longo do tempo (Bakker & Leiter, 2010).

Xanthopoulou, Bakker, Demerouti e Schaufeli (2007) investigaram o papel dos recursos pessoais autoeficácia, autoestima laboral e otimismo como preditores do *WE* e concluíram que trabalhadores empenhados são extremamente autoeficazes, pois acreditam nas suas capacidades de satisfazer as exigências face de vários contextos; são otimistas acreditando que vão alcançar bons resultados e acreditam que podem satisfazer as suas necessidades pela participação em funções dentro da organização levando à consolidação da sua autoestima laboral.

Nos estudo analisados por Bakker e Demerouti (2008) os recursos laborais revelaram-se melhores preditores do *WE* que as exigências laborais. Sendo, de entre os recursos, o controlo laboral e autoestima laboral os melhores preditores das três dimensões do *WE*. Porém, ganham o seu potencial motivador na presença de elevadas exigências laborais, como elevada a carga de trabalho ou exigências emocionais e mentais, pelo facto de auxiliarem o cumprimento dos objetivos laborais. Os estudos de Bakker, Hakanen, Demerouti e Xanthopoulou com professores finlandeses confirmam esta tese, pois revelam que os recursos laborais atuam com amortecedores, diminuindo a correlação negativa entre o mau-comportamento dos alunos e o *WE*, influenciando-o particularmente quando confrontados com elevados níveis de mau-comportamento. Concluem então que a variabilidade de competências (recursos) laborais impulsiona o *WE*, perante elevada carga de trabalho.

Segundo Karasek (1979,) estas condições representam as chamadas profissões/ trabalhos ativos, nas quais os trabalhadores ficam motivados para aprender e desenvolver as suas competências.

De acordo com este modelo, os recursos laborais não são só necessários para lidar com as exigências laborais, mas contribuem de uma forma singular para o BET, particularmente espoletarem um processo motivacional que pode levar a elevado *WE* e *performance* (Bakker & Demerouti, 2007).

3.3 Trabalho Emocional

O trabalho na área da prestação de serviços ou cuidados ao público é especialmente exigente, devido aos requisitos de esforço, disponibilidade e inteligência emocional no seu desempenho e necessários na interação entre prestador e cliente. Este tipo de exigência é apelidada de Trabalho Emocional - “*Emotional Labour*”(Morris & Feldman, 1996), definido como “esforço, planeamento

e controlo necessários para expressar emoções desejadas pela organização durante as interações interpessoais”(p. 987) ou “*Emotion Work*” (Hochschild, 1979, 1983; Zapf, Vogt Sefeirt, Mertini, & Isic, 1999).

Hochschild (1979; 1983), numa perspetiva sociológica, defende que os sentimentos ou as emoções são, em grande parte sociais, fornecendo cada cultura protótipos de sentimentos que aferem e reconhecem afinadamente determinados estados internos, propondo o que é possível, permitido ou não, ser sentido. Defende também que, para além do que pensamos *ser* um sentimento, cada um de nós possui uma ideia de como esse sentimento *deve ser*. Neste sentido, defende que a cultura estabelece regras de sentir/ sentimento (*feeling rules*) que instituem definições e representações sociais e, de acordo com as quais gerimos as nossas emoções, pautamos e experienciamos as nossas interações, afirmando a natureza social dos sentimentos. Desempenhar trabalho emocional é um ato de esforço ativo para tentar modificar e manipular os sentimentos, adequando-os ao contexto, com vista à produção “a pedido”(on demand) do sentimento esperado e pressupõe a existência de linhas mestras de referência social que permitem aceder e interpretar corretamente a situação. Hochschild (1983), com base no seu estudo sobre Assistentes de Bordo, treinadas para gerir, tanto as emoções dos passageiros (e.g. medo de turbulência), como as suas próprias emoções contratransferenciais, fornece um conhecimento profundo tanto sobre a habilidade de trabalhar a emoção por parte do ator social, de forma a exibir uma conduta socialmente desejável, como sobre a apropriação proveitosa dessa habilidade, com intuito de retirar benefícios secundários subjacentes, pelo mercado capitalista e suas organizações de produção e prestação de serviços. Esses efeitos secundários culminam, segundo Hochschild (1979; 1983), na comercialização do sentimento.

A autora distingue dois processos de trabalho emocional, apelidando a incursão dos gestores na área da emoção como *Emotional Labour* e a capacidade pré-existente dos trabalhadores se controlarem a si próprios como *Emotion Work*. Brotheridge e Grandey (2002) denominam o primeiro de Trabalho Emocional centrado no Emprego e o segundo de Trabalho Emocional centrado no Empregado.

Também Zapf (2002) fala em Trabalho Emocional (“*Emotion Work*”) inerente às interações sociais em contexto laboral, como requerendo regulação emocional (“*emotional regulation*”), i.e., um processo esforçado, no qual os indivíduos têm de exibir emoções que não sentem, mas que seguem as regras da organização, o que não é necessariamente exigido em interações de lazer (Sonnentag, 2001). Pode-se, assim, afirmar que há uma diferença entre contactos sociais como

função do trabalho de prestação de serviços e contactos sociais lúdicos, de cariz opcional e voluntário.

3.3.1 Trabalho Emocional: Gestão ou Regulação Emocional

Em analogia com a *performance* interacional, exigida pelas organizações e desempenhada / encenada na prestação de serviços pelo trabalhador, aqui “ator”, aos clientes, aqui “audiência”, Grandey (2003) evoca a Perspetiva Dramatúrgica para se debruçar sobre a Abordagem da Atuação. Em consonância com Hochschild (1983), considera que esta atuação pode assumir duas formas, nomeadamente a **Atuação Superficial** e a **Atuação Profunda**. A primeira reporta-se a um fingimento de “fachada”, em que só a expressão emocional aparente, fisionómica e corporal, é alterada e controlada pelo trabalhador de forma a ir de encontro às expectativas do cliente e da organização, ocultando os verdadeiros sentimentos ou emoções perante a situação. Neste processo a aparência exterior é dissonante dos sentimentos internos (Dissonância Emocional) causando tensão (*strain*). A segunda remete para o controlo interno dos pensamentos, dos estímulos e sentimentos, modificando-os de forma a corresponderem à exibição externa e convencional requerida. Este processo, apesar de implicar esforço e recursos para a transformação interna, uma vez que expressão externa está em sintonia com os sentimentos internos, não provoca tensão.

Existem na literatura várias propostas para dimensões componentes do Trabalho Emocional. Destacam-se, para além destes dois níveis de Atuação, Superficial e Profunda: Duração, Frequência, Intensidade e Variedade de interações emocionais (Brotheridge e Lee, 1998), Supressão Emocional e Consonância Emocional (Näring, Briët & Brouwers, 2007), Expressão de Emoções Positivas e Negativas, Normas de Sensibilidade Emocional e Relativas à Emoção, Compreensão Emocional, Controlo Emocional e Interativo, Dissonância Emocional e Nível de Contacto com os clientes (Zapf, Vogt, Seifert & Isic, 1999). Existindo também propostas para o refinamento da diferenciação de dois tipos de Atuação Superficial: Básica e Desafiante; e de três tipos de Atuação Profunda: Básica, Empatizadora (*perspective taking*) e de Foco Positivo (Blau, Fertig, Tatum, Connaughton, Park & Marshall, 2010).

Bolton e Boyd (2003) criticam o determinismo da perspetiva de Hochschild e a conotação negativa do termo Trabalho (Emprego) Emocional, pois desqualifica a possibilidade do trabalhador exercer um papel ativo e controlador nas interações. Alertam para a importância de serem consideradas formas de autogestão de emoções alternativas. Os autores distinguem, no seu

estudo com tripulantes de cabine, quatro tipos de gestão emocional: Pecuniária, Prescritiva, Representativa e Filantrópica, empregues consoante o género de regras de sentimento impostas e consoante as motivações que lhes estão subjacentes. Enquanto as duas primeiras são utilizadas para cumprir objetivos organizacionais, com recurso tanto a regras de conduta e sentimento comerciais e profissionais tendo por base motivações instrumentais, as duas últimas são de cariz social. Destes, o tipo de gestão representativo (*presentational*) refere-se ao *self* socializado básico, que se representa adequadamente de acordo com as mais elementares regras sociais, convencionais e organizacionais implícitas, em que o trabalhador escolhe ajustar-se ou não à “etiqueta”. O tipo filantrópico refere-se a regras de conduta e sentimento genuínas e gratuitas, resultantes de uma vontade própria e não imposta, para agradar ou empatizar com o cliente.

3.3.2 Consequências do Trabalho Emocional, Estressores e Recursos , sobre o Bem-Estar no Trabalho/Work Engagement

O impacto contraditório das exigências laborais de expressão de emoções e de regulação ou gestão emocional, através de Atuação Superficial e Profunda, sobre a saúde e o BE tem vindo a ser estudado por diversos autores. Por exemplo, no estudo de Brotheridge & Grandey (2002), com trabalhadores do sector de prestação de serviços, assim como no estudo empreendido por Heuven & Bakker (2003), centrado em tripulantes de cabine, a Dissonância Emocional, aparece relacionada com Bem-Estar precário. Zapf et al. (1999) verificam correlações elevadas entre a Dissonância Emocional e indicadores de *strain* psicológico, como Exaustão Emocional, Despersonalização, Irritação e Queixas Psicossomáticas.

Também respeitante aos tipos de regulação emocional verificou-se que estas seguem diferentes padrões de relação (Grandey, 2000) com *Burnout* e, consequentemente com o BET. Enquanto a Atuação Superficial, como forma inautêntica de distanciamento do *outro*, e a supressão de emoções negativas que geram Dissonância Emocional e, consequentemente tensão, se encontram maioritariamente correlacionadas com a Exaustão, a Atuação Profunda, por não criar Dissonância Emocional, por ser mais autêntica, por resultar em interações recíprocas compensadoras, contribui para um sentimento de autoeficácia (Brotheridge & Grandey, 2002), produzindo efeitos positivos sobre o BET. Em termos de Despersonalização, esta é predita por ambos os tipos de atuação, pela Exaustão Emocional e por relacionamentos recompensadores (Brotheridge & Lee, 2002).

Brotheridge e Lee (2002,) ao testar o **Modelo JDR** de relações entre as Exigências Emocionais Laborais, o Esforço Emocional (Atuação Superficial/ Profunda), os Recursos, a Autoimagem

(Autenticidade) e o *Burnout*, concluem que a forma (Atuação) como os trabalhadores optam por responder às Exigências é mais relevante para propósitos de predição que as Exigências em si. E que o efeito do gasto de recursos em esforço emocional sobre o *Burnout* é influenciado pela natureza da interação (autuação) com o cliente, assim como pelo resultado (recompensador ou não, bem sucedido ou não) da mesma. Estas evidências levam-nos à constatação de que, apesar de fatigante, pelo consumo de recursos energéticos ao sujeito para a produção de Atuações mais autênticas, o trabalho na área de prestação de serviços ao público, com recurso à Atuação Profunda pode ser, de certo modo, recompensador.

A economia subjacente a estes resultados é compreensível da **Teoria de Conservação de Recursos** (Hobfoll, 1989), que sugere que os indivíduos se esforçam por obter, reter e proteger os seus recursos, nomeadamente objetos, características pessoais e energias que são, as próprias, direta ou indiretamente, valiosas para a sobrevivência do indivíduo, ou que servem como meios para alcançar esses recursos. No caso de serem ameaçados ou perdidos, ou no caso de serem (re)adquiridos recursos finais (i.e. ganhos positivos esperados) após o investimento de recursos mediadores, ocorre *stress* e o bem-estar fica comprometido. Assim como através do Modelo de Desequilíbrio de Esforço – Recompensa (Siegrist, 1996), justificando a atenuação ou eliminação dos efeitos negativos, causados por um maior investimento de esforço, através dos efeitos da recompensa positiva alcançada.

Assim, criar relações ou interações sociais recompensadoras é melhor forma de readquirir os recursos investidos e consumidos (Hobfoll, 1989; Grandey, 2003).

De acordo com os **Modelos D-C** (Karasek, 1979) e **JDR** (Demerouti et al., 2001), elevadas exigências podem, através de um sentimento diminuto de controlo sobre como desempenhar as tarefas, que estratégias utilizar para cumprir as exigências ou como responder emocionalmente (cf. Controlo emocional; Zapf et al., 1999) durante uma interação social, limitar o *engagement*. Todavia, este efeito pode ser contrariado pelo impacto dos recursos. Um recurso pessoal endógeno a ter em conta é o otimismo que, ao criar um sentimento de controlo pessoal sobre as tarefas em mãos, amortece o efeito negativo das exigências (Karasek, 1979). O otimismo como capital psicológico (Luthans, Avolio & Norman, 2007), ao permitir que os indivíduos encarem a adversidade como um desafio e a transformem em oportunidade, é um recurso valioso que estimula a esperança, resiliência e a eficácia (Schulman, 1999), combatendo os efeitos negativos causados pelas exigências emocionais (e.g. Exaustão Emocional).

Biron (2012) analisou o papel da flexibilidade psicológica a nível pessoal e das atuações, superficial e profunda, na relação entre as Exigências Emocionais laborais diárias e a Exaustão

Emocional diária. Verificou que a flexibilidade psicológica tem um efeito atenuante sobre a Exaustão Emocional, enquanto a Atuação Superficial potencia essa relação, não encontrando porém efeitos significativos a nível da Atuação Profunda.

Estas evidências sugerem que, não só o estilo de *coping* e de regulação emocional são relevantes para predizer a valência dos resultados, em termos de BET ou *Burnout*, mas também a atitude disposicional, intrínseca ao indivíduo, a afetividade positiva e a flexibilidade psicológica, como capacidade de reconhecimento e aceitação, em detrimento da regulação ativa, pela supressão (recalcamento, i.e. mecanismo de defesa psicopatológico) ou pela transformação (formação reativa, i.e. mecanismo de defesa psicopatológico) das emoções, o são.

Os resultados de Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini e Holz (2001) apontam para uma sobreposição entre variáveis de Trabalho Emocional e estressores e recursos organizacionais. Concluindo porém que o Trabalho Emocional prediz, sobre esses estressores e recursos, todas as variáveis de *Burnout* (Exaustão Emocional, Despersonalização e Resultados Pessoais). No mesmo sentido observam-se os resultados de Heuven e Bakker (2003), em que a Dissonância Emocional se sobrepõe, como preditora da Exaustão Emocional, a variáveis de Exigências e Controlo laboral.

Considerar e manipular apenas as Exigências e os Recursos laborais é claramente insuficiente para manter e potenciar o BET. É necessário analisar oportunidades e Experiências de Recuperação que auxiliem no combate ao impacto dos estressores, diminuindo a fadiga nas suas várias formas.

3.4 Recuperação

Quando falamos em recuperação está subentendido que a sua necessidade advém do dispêndio de esforço e da utilização de recursos internos do indivíduo para satisfazer exigências, neste caso impostas pelo trabalho. Nesta demanda, sintetizada por Sonnentag e Natter (2004), o esforço exigido pode causar reações de tensão (*strain*) no indivíduo, que podem comprometer tanto o BE, como aspetos relacionados com o desempenho (*performance*), tornando assim a recuperação condição necessária para a sua proteção. O processo de recuperação, oposto ao processo de tensão (*strain*), permite que os efeitos da situação estressora sejam aliviados ou eliminados, pela cessação das exigências feitas ao funcionamento do indivíduo durante o trabalho, permitindo que o seu funcionamento retroceda a um nível pré-estressor. Quando a recuperação é insuficiente os indivíduos relatam mais queixas a nível de saúde e níveis mais elevados de Burnout e verifica-se uma relação dessa insuficiência com ausências, por doença, dois anos mais tarde.

Sonnentag & Guerts (2006) defendem que a recuperação pode ocorrer, tanto no contexto de trabalho sob a forma de pequenos intervalos - recuperação interna, como no contexto não laboral, após o expediente, nos fins-de-semana, feriados ou férias - recuperação externa. Respeitando a última, De Bloom, Kompier, Geurts, De Werth, Tarris & Sonnentag (2009) verificam que a recuperação diária (*daily recovery*) assume um papel mais crucial para o Bem-Estar e a saúde do que os períodos de férias, cujos efeitos desvanecem rapidamente.

3.4.1 Antecedentes do Processo de Recuperação

Como foi dito anteriormente, a necessidade recuperação pressupõe a pré-existência de um esforço exigido ao indivíduo, sendo o alívio temporário das exigências o mecanismo nuclear do seu processo.

O Modelo Esforço-Recuperação postula que as exigências laborais estão associadas ao dispêndio de esforço que leva a reações de *strain*, cuja persistência no tempo impossibilita a recuperação, levando, conseqüentemente, à deterioração do Bem-Estar e da Saúde (Sonnentag & Natter, 2004). Inversamente, o cessar das exigências e, por sua vez, a ausência da necessidade de esforço, permite que indivíduo recupere, o que, num estado ótimo, significa o regresso do sistema psicobiológico ao seu nível pré-exigência (Sonnentag & Natter, 2004).

O restauro dos recursos, alcançável através da suspensão das solicitações dirigidas a esses mesmos recursos ou, adicionalmente, através do investimento em recursos de outra ordem, torna-se premente para a manutenção do BE (Sonnentag & Natter, 2004).

Segundo Demerouti et al. (2009), recursos com graus de liberdade em termos temporais e procedimentais, que concedam autoridade de decisão, atribuam responsabilidade, que tenham um retorno informativo (*feedback*) sobre os resultados ou fomentem oportunidades de aprendizagem, como Controlo laboral (Latitude de Decisão, Karasek, 1979), minimizam os efeitos nocivos do trabalho. Sonnentag e Zijlstra (2006) concluíram que, a par das exigências laborais, o Controlo contribui para explicar a variância na necessidade de recuperação ao deitar.

Fomentar características laborais, como variedade, identificação e significado das tarefas e o *feedback*, para que os trabalhadores se sintam intrinsecamente motivados e experienciem o seu trabalho como prazeroso também se torna importante (Van Hoof, Guerts, Beckers & Kompier, 2011).

De modo inverso, as exigências do trabalho, em particular a carga de trabalho, podem impedir a recuperação e afetar o BET. No caso das horas-extra, além do aumento de exigências para

manter o desempenho face ao surgimento da fadiga, os indivíduos permanecem expostos durante mais horas a fontes de *stress* laboral, subtraídas ao tempo livre. Consequentemente, perturbam a capacidade de recuperação e, consequentemente a saúde (Rau & Triemer, 2004).

Segundo Demerouti et al. (2009), os horários laborais também são um fator importante que influencia a necessidade de recuperação, nomeadamente rotações de turnos invertidas (noite-tarde-manhã). Adicionalmente, horários irregulares de trabalho e trabalho por turnos têm um impacto negativo sobre a oportunidade de desenvolver determinadas atividades de lazer (Sonnentag, 2001), fulcrais no processo de recuperação.

Todavia, não importa somente a quantidade de tempo disponível para recuperar. A qualidade da experiência de recuperação é fulcral para o sucesso da recuperação. Sonnentag & Bayer (2005) analisam os preditores e as consequências do distanciamento psicológico, concluindo que um elevado nível de carga de trabalho (especialmente nas medidas de quantidade de horas diárias e pressão temporal crónica) durante o expediente exerce um impacto negativo sobre o processo de distanciamento psicológico subsequente, aumentando a necessidade de recuperação e, inversamente, a probabilidade de esta ser satisfeita.

3.4.2 Atividades de Recuperação

Tendo em conta que a exposição às exigências do trabalho requer esforço e solicita recursos individuais, resultando em fadiga, perda de vigor e respostas fisiológicas relacionadas com o *stress*, pode-se pressupor que certas atividades de tempos-livres i.e., atividades empreendidas fora do expediente de trabalho que solicitem os mesmos recursos, resultem, face à depleção de energia, numa perda adicional de vigor e no aumento suplementar da fadiga, inibindo, assim, o processo de recuperação (Van Hooff et al. 2011). Por outro lado, há atividades que não demonstram um impacto prejudicial, mas das quais se espera um efeito facilitador e promotor na recuperação, nomeadamente, atividades com potencial para “recarregar as baterias” ou que contribuam para a autoestima, i.e., atividades que reduzem a fadiga e restauram um estado de prontidão de desempenho fisiológico e psicológico. Torna-se, assim, importante que os indivíduos se envolvam em atividades que apelem a outros sistemas que não os requeridos durante o trabalho, e que não sejam também stressantes (Demerouti et al., 2009).

Sonnentag (2001) divide as atividades de recuperação em cinco categorias: Atividades relacionadas com trabalho; atividades domésticas ou de prestação de cuidados; atividades físicas; atividades sociais; e atividades de esforço reduzido. Demerouti et al. (2009) distinguem Atividades Promotoras/ Potenciadoras da Recuperação - atividades físicas, sociais, e de baixo esforço, às

quais acrescentam atividades relaxantes e atividades criativas – de Atividades Inibidoras – atividades relacionadas com o trabalho, doméstica e parentais.

Encontramos, na literatura, resultados mistos relativamente ao impacto de algumas destas atividades na recuperação, por exemplo face a atividades sociais e a atividades de esforço reduzido. As primeiras aparecem a) positivamente relacionadas (Sonnentag, 2001), b) negativamente relacionadas (Sonnentag & Natter, 2004) e c) não relacionadas (Rook & Zijlstra, 2006) com indicadores de recuperação. Contrariamente, as atividades físicas, apesar do esforço exigido, evidenciam-se como benéficas para o BE e a saúde pela sua qualidades como indutoras de bom humor e como antídoto do *stress* (Demerouti et al., 2009). Sonnentag (2001) reporta um efeito negativo das atividades relacionadas com o trabalho, desempenhadas durante os tempos-livres, sobre o BE situacional do indivíduo. Relativamente às atividades domésticas e parentais, não verifica um efeito conjunto desgastante ou recuperador, não excluindo, contudo, a possibilidade de atividades específicas dentro desta vasta categoria poderem ter tais efeitos.

3.4.3 Experiências Psicológicas com potencial de Recuperação

Para melhor entender o potencial de recuperação das atividades de tempos-livres, não se pode descurar o papel da avaliação e experiência, individuais e subjetivas das mesmas.

Sonnentag e Natter (2004) designam como experiência de recuperação o grau percecionado pelo indivíduo de determinada atividade de lazer como sendo auxiliadora no restauro dos seus recursos energéticos. Todavia, pode não ser a atividade em si que comporta esse potencial, podendo o mesmo estar dependente do estado atual de recuperação da pessoa e das avaliações que faz das atividades, como desgastantes, esforçadas ou prazerosas (Demerouti et al., 2009; Sonnentag & Fritz, 2007; Van Hooff et al. 2011). Até então, presumiu-se que os efeitos desfavoráveis, causados por determinadas atividades, se baseavam na quantidade de esforço despendido para a sua execução (Sonnentag, 2001), contudo o estudo dos efeitos benéficos de outras atividades (de recuperação) veio evidenciar o papel axial do prazer (i.e. experiência positiva) na condução da ação humana. Estímulos percecionados como positivos direcionam o movimento do indivíduo no sentido de um aproximação, enquanto estímulos negativo levam a um movimento de afastamento (Elliot, 2006). Também Van Hooff et al. (2011) alertam para o facto do esforço não produzir obrigatoriamente efeitos negativos sobre os indicadores de recuperação, dado nem sempre o aumento do esforço influenciar desfavoravelmente o estado de recuperação, ou os níveis de vigor. O prazer experienciado na execução das tarefas laborais

influencia a forma como o indivíduo representa o esforço, podendo atenuar o seu impacto. Ou seja, quando uma tarefa é sentida com prazerosa não se verificam os efeitos negativos do esforço nem perda de vigor e o estado de recuperação dos indivíduos não é afetado. Verifica-se que “quem corre por gosto não cansa”. Contrariamente, em situações laborais sentidas com desprazerosas/ penosas, o esforço encontra-se associado a níveis reduzidos de vigor ao fim do dia, repercutindo negativamente sobre o estado de recuperação. A importância destas emoções positivas advindas das atividades, sejam elas laborais ou lúdicas, prende-se com o seu poder de ajudar os indivíduos a construir recursos internos (e.g. energia) que podem ser usados futuramente para minimizar a influência de emoções negativas e de *stress*. As atividades de tempo livre que resultam em experiências e emoções positivas têm potencial de recuperação do Bem-estar tanto pelos recursos internos que criam, como pelo papel estratégico que desempenham no restauro do humor, condição necessária para a adequada gestão emocional intra- e interpessoal, tanto na esfera privada, como na esfera laboral (Niven, Totterdel & Holman, 2009). Parkinson e Totterdell (1999) classificam as estratégias de regulação do humor dividindo-as em estratégias de diversão, cujo objetivo é o evitamento de uma situação negativa ou stressante através da diversão, e estratégias de envolvimento (*engagement*), caracterizadas pelo confronto e aceitação dessa situação. Estas últimas, ao manter o indivíduo ocupado cognitivamente com a situação estressora e à mercê dos seus efeitos, reduzem a probabilidade de recuperação. Já as estratégias de diversão, por proporcionarem experiências de distanciamento psicológico e de relaxamento, que cessam as exigências sobre os sistemas funcionais do indivíduo implicados durante o trabalho, e de mestria e perícia, geradoras de novos recursos, favorecem a recuperação.

O foco no estado ou experiência que se pretende alcançar por meio destas estratégias de *coping* é de extrema importância para avaliar a recuperação efetiva do indivíduo, sobrepondo-se ao tipo de atividade que se possa realizar. Enquanto a preferência e escolha de atividade difere de pessoa para pessoa, as experiências psicológicas possuem atributos relativamente uniformes (Sonnentag & Fritz, 2007), que fornecem melhor *insight* sobre os processos psicológicos que levam à recuperação. Os autores destacam quatro Experiências de Recuperação: Distanciamentos Psicológico Distanciamento Psicológico (*Psychological Detachment*), Relaxamento, Mestria e Controlo.

O **Distanciamento Psicológico** representa a sensação subjetiva de se estar longe do trabalho e de a mente não estar ocupada com pensamentos ligados ao trabalho que caracteriza o distanciamento psicológico que, pela distração (Etzion, Eden e Lapidot, 1998), permite a redução das exigências feitas ao sistema funcional do indivíduo e, consequentemente, a recuperação.

O com base na revisão de literatura feita por Sonnentag & Fritz (2007), **Relaxamento** pode ser definido como um estado de ativação reduzida e elevado afeto positivo, podendo estar associado a atividades de lazer, cujo potencial objetivo é o de proporcionar o relaxamento do corpo e da mente.

As **Experiências de Mestria/Proficiência (*Mastery*)** são atividades de lazer que proporcionam distração do trabalho por providenciarem experiências e oportunidades de aprendizagem desafiadoras em outros domínios, gerando um sentimento de competência e proficiência (Sonnentag & Fritz, 2007; Mojza, Lorenz, Sonnentag e Binnewies, 2010), sem sobrecarregar as suas capacidades. Ao contrário de outras atividades, estas não estão isentas de esforço, podendo exigir demandas adicionais ao indivíduo.

A possibilidade e liberdade do indivíduo escolher uma ação entre várias opções é designada aqui por **Controlo** e centra-se na medida em que o indivíduo pode decidir que atividade, como e quando desempenhar durante o seu tempo-livre.

3.4.4 Potenciais Consequências das Experiências de Recuperação

As experiências de recuperação pretendem ter um impacto favorável no BE Psicológico e nos domínios concorrentes para esse BE. Vários estudos atestam que o aumento das experiências de recuperação, aumentam a satisfação com a vida (Sonnentag & Fritz, 2007), a serenidade, ativação positiva e a qualidade do sono pós expediente, (Sonnentag, Binnewies & Mojza, 2008). Inversamente, mostram que quanto menos o indivíduo se distancia psicologicamente ou relaxava, mais queixas de saúde, exaustão emocional, sintomas depressivos, necessidade de recuperação e problemas de sono (Sonnentag & Fritz, 2007), fadiga e ativação negativa (Sonnentag, Binnewies & Mojza, 2008) desenvolve.

Em consequência das experiências verifica-se um efeito positivo de recuperação sobre o *WE* (Sonnentag, 2003). Ou seja, indivíduos que sentem ter recuperado o suficiente durante os tempos de lazer, experienciam um maior nível de *WE* no dia laboral subsequente, nível esse, que ajuda a ter iniciativas proactivas e a perseguir objetivos de aprendizagem.

Tanto do ponto de vista teórico, como prático, é importante descobrir como é que os prestadores de serviço, nomeadamente os tripulantes de cabine, suportam as exigências do seu trabalho mantendo o BE a longo-prazo. Como tal, é imperativo considerar as experiências de tempos-livres e provenientes das atividades de lazer, como provedoras de oportunidades para recuperar do *stress* laboral e restaurar os recursos essenciais à manutenção do BE. Oportunidades

que, no caso dos tripulantes de cabine, estão condicionadas e limitadas pelo trabalho em si, altamente exigente em termos de trabalho emocional e também físico, dificultando também, pela sua irregularidade e ausência doméstica, a manutenção de uma vida privada regular (Sonnentag & Natter, 2004).

Por fim e tendo em vista o desenvolvimento e a promoção de estratégias organizacionais de promoção do BET, benéficas não só para o trabalhador, como também para a organização, em termos de produtividade, torna-se imperativo considerar o papel central da recuperação diária entre expedientes, sobre as exigências laborais, na predição do *WE* diário e, por conseguinte, da performance diária.

4. Objetivos

Este estudo tem como objetivo principal analisar se a Fadiga é mediadora da relação entre os antecedentes do BET - Carga de trabalho, Características da Tarefa, Exaustão Emocional, Trabalho Emocional e Experiências de Recuperação - e o BET.

Foram colocadas as seguintes Hipóteses:

Hipótese 1: A relação entre as Características do Trabalho e o BET é mediada pela Fadiga.

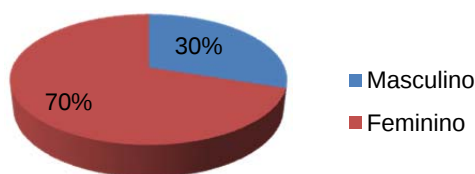
Hipótese 2: A relação entre as Experiências de Recuperação e o Bet é mediada pela Fadiga.

Método

1. Participantes

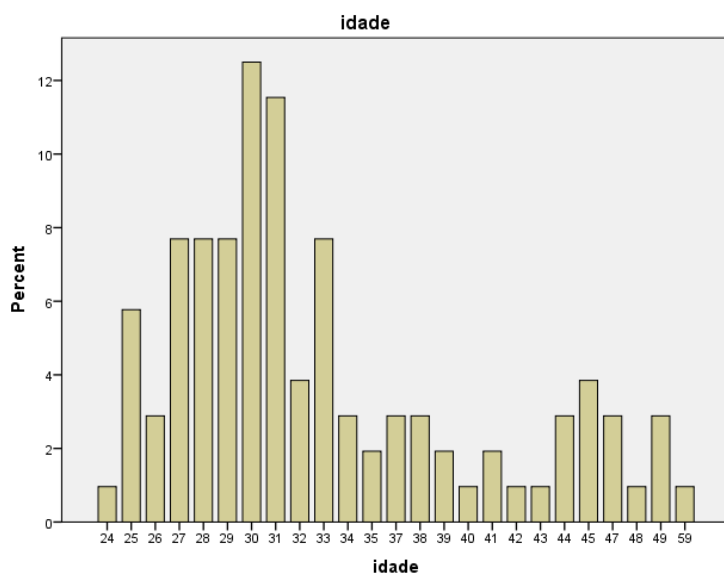
Devido às características específicas da profissão, em termos de Horários e Carga de Trabalho, de Exigências Psicológicas e Trabalho Emocional, o presente estudo centrou-se sobre uma amostra não probabilística de Tripulantes de Cabine, selecionada por conveniência, segundo a definição de Hill e Hill (2008). Colaboraram 107 Tripulantes de Cabine, das Bases de Lisboa, Porto e Funchal, pertencentes à frota de *Narrowbody* (NB ou médio-curso), provenientes da população ativa de Pessoal Navegante Comercial de uma companhia aérea Portuguesa. Destes 107 Tripulantes de Cabine, 85 pertencem à categoria profissional de Comissário/ Assistente de Bordo (CABs) e 22 têm a categoria profissional de Chefe de Cabine (CCB). Nesta amostra 70% dos participantes são do sexo feminino e 30% são do sexo masculino.

Figura 1 – Distribuição do Género na amostra.



As idades dos participantes estão compreendidas entre 24 e os 59 anos, sendo a média **33,34** e a **mediana 30**, mais especificamente na categoria de CCB as idades variam entre os **38** e **59** anos e distribuem-se do seguinte modo:

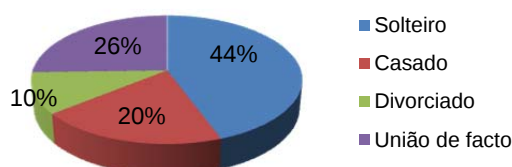
Figura 2 – Distribuição das idades na amostra.



Todos os participantes têm um vínculo de trabalho efetivo, trabalhando para empresa, em média, há 6 (**5,79**) anos, sendo o mínimo de **1** ano/anos e máximo de **38** anos.

Em relação ao estado civil os tripulantes da presente amostra distribuem-se forma ilustrada:

Figura 3 – Distribuição na amostra do Estado civil.



Relativamente à comunhão doméstica, **58% dos tripulantes** vive maritalmente com alguém que em **33% (32,8)** dos casos é um colega de profissão.

Considerando horários de trabalho dos companheiros que não são colegas de profissão, **65,8%** tem um horário regular ou seja, um expediente padrão em dias úteis, **21,1 %** trabalha em horário flexível ou livre decidindo os seus próprios horários e 13,2% trabalha por turnos. Quanto à constituição de descendentes, **32,2%** dos N tripulantes são pais. O número de filhos é distribuído da seguinte forma:

Tabela 1. Caracterização da amostra quanto ao número de filhos.

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
1	22	20,6	64,7	64,7
2	9	8,4	26,5	91,2
3	2	1,9	5,9	97,1
4	1	,9	2,9	100,0
Total	34	31,8	100,0	
Omissos	73	68,2		
Total	107	100,0		

Na deslocação residência – local de trabalho, os tripulantes demoram entre 7 minutos até 3horas perfazendo uma em média de **93,5 minutos**.

Foram considerados, como critérios de inclusão, a pertença exclusiva à frota *Narrowbody*, para garantir a homogeneidade e reduzir a variância de fatores que possam condicionar o BET, e a antiguidade/ senioridade de 1 ou mais anos de serviço, pois com menor antiguidade os efeitos de

fadiga crónica ou acumulada podem não se verificar ainda, tendo um efeito atenuador sobre os resultados.

Os critérios de exclusão incidiram sobre os tripulantes que pertenciam às demais frotas, dado terem outras características que poderiam introduzir variabilidade e enviesar os resultados; que exercessem funções há menos de um ano, que acumulassem de cargos de chefia administrativa, dado exercerem funções que não se restringem exclusivamente ao trabalho na linha aérea em tempo integral, não estando assim sujeitos ao mesmo nível de influência das condicionantes da profissão de Tripulante de Cabine, tendo para mais recompensas remuneratórias díspares, cujo efeito poderá ser moderador do BET. A fim de minimizar enviesamentos decorrentes das características da escala de serviço e de modo a uniformizar ao máximo as mesmas, foram igualmente excluídos tripulantes cuja escala mensal compreendesse um período de férias, baixa médica ou baixa por acidente de trabalho, cujo intervalo na atividade e cessação de exigência e constrangimentos, pode ter efeitos atenuantes nível da fadiga e, por conseguinte levar a uma aumento do BE, assim como tripulantes escalados para um Bloco Mensal de Serviço de Assistência, cuja incerteza, imprevisibilidade e exigência de disponibilidade total, pode ter efeitos a nível de *strain*, potenciadores da fadiga, comprometendo o BE.

2. Delineamento/ Design experimental

O presente estudo segue um delineamento correlacional (Campbell & Stanley, 1966). Neste sentido, procura-se calcular as correlações entre as variáveis em estudo. As variáveis presumidas como causais ou consequentes são determinadas a priori. Uma outra fundamentação para este tipo de delineamento é o facto de serem consideradas possíveis variáveis moderadoras desta relação, o que ilustra um menor controlo de explicações alternativas.

Esta investigação é aplicável (Hill & Hill, 2000), pois poderá contribuir para a melhor compreensão dos mecanismos e dos fatores decorrentes do trabalho que condicionam e predizem o BET e, por consequência, resultados em termos da organização (*Performance*, Produtividade, Lucros, Satisfação do Cliente etc.), permitindo desenvolver estratégias para o melhoramento ou a resolução, a curto-prazo, de problemas práticos, decorrentes das características do trabalho que afetam o BET, em termos de *Work Engagement*, ou dos seus obstáculos intermediários, nomeadamente Fadiga e Exaustão Emocional.

3. Instrumento

Na presente investigação, utilizou-se um questionário composto por três secções. A primeira consiste no levantamento de dados sociodemográficos, tais como: género, idade, grau académico, informação sobre a situação laboral e familiar. A segunda compreende um quadro de questões relativas à escala de serviço, compreendendo os dados de uma semana (7 dias) de trabalho. Por fim, a terceira secção consiste numa bateria de várias escalas constituintes de vários questionários nomeadamente, *Job Content Questionnaire*, Escala de Trabalho Emocional, CIS – *Checklist Individual Strength*, Escala de Exaustão Emocional, Escala de Dissonância Emocional, Questionário de Experiências de Recuperação, UWES – Escala de Bem-Estar no Trabalho.

4. Medidas

4.1 Demográficas

Em termos de variáveis demográficas fez-se um levantamento do Género, da Idade, Estado Civil para obter uma caracterização da amostra. Relativamente à situação familiar fez-se um levantamento das seguintes variáveis: Comunhão de mesa e habitação (“vive maritalmente com alguém?”), explorando, no caso de resposta afirmativa, o tipo de horários laborais do parceiro. No caso de ser par profissional (“A pessoa com quem vive é colega de profissão?”), explorou-se se trabalha ou folga sempre com o companheiro (“Tem alguma “chave” com essa pessoa? Chave de voos ou de folga?”). Caso não exista comunhão com um colega, explorava-se o tipo de horários laborais (regular, por turnos, livre/flexível) do parceiro. Colocou-se também a questão sobre a descendência (“tem filhos?”), a sua amplitude (“Quantos filhos tem?”) e a distribuição de idades (“Que idade têm os seus filhos?”). No caso das variáveis laborais, considerou-se a Antiguidade na empresa, a Função na empresa, a Antiguidade na Função, o Tempo de deslocação entre a habitação e o local de trabalho e o Tipo de Planeamento (Normal/Regular, Bloco Mensal de Assistência e Férias). Este levantamento teve como objetivo explorar variáveis que pudessem influenciar tanto o BET como os níveis de fadiga.

4.2 Carga de Trabalho

A Carga de Trabalho afere, em termos de frequência e acumulação, a quantidade e severidade das exigências da escala de serviço. Compôs-se esta variável a partir das dimensões: Folgas Gozadas

(48h); Despertares antes das 6h00; Períodos Circadianos e Períodos Noturnos. Foi pedido aos participantes, que reportando-se ao dia da resposta e aos quatro dias anteriores, assinalassem as ocorrências de cada uma das dimensões. A codificação, em termos de severidade, teve por base ocorrência do evento e a distância temporal do evento.

As Folgas gozadas foram pontuadas de 0 a 5, sendo 1 quando o último dia de folga fora gozado no dia anterior (ontem); 2 = último dia de Folga gozado há dois dias atrás (anteontem); 3 = último dia de folga gozado há 3 dias atrás; 4 = último dia de folga gozado há 4 dias atrás; e 0 = quando não era gozada nenhuma folga nesse espaço temporal.

Relativamente aos Despertares antes das 6h00, foi contabilizada a frequência acumulada das ocorrências. A codificação varia entre 0 e 4, correspondendo 0 a nenhuma ocorrência e 4 = a quatro ocorrências.

Os Períodos Circadianos reportam-se a voos efetuados compreendidos no período, no todo ou em parte, entre as 2h00 e as 6h00. A codificação também teve como referência a frequência acumulada das ocorrências, variando entre 0 (nenhum) e 4.

Os Períodos Noturnos reportam-se a voos efetuados no período compreendido, no todo ou em parte, entre as 23h e as 6h do dia seguinte. A codificação também se baseou na frequência acumulada das ocorrências, variado entre 0 (nenhum) e 4.

A pontuação total da Carga de Trabalho obteve-se com base no somatório das pontuações de todas as dimensões.

4.3 Características da Tarefa

As Características da Tarefa aferem as especificidades da tarefa desenvolvida no âmbito da atividade profissional. São acedidas através de quatro dimensões: Controlo (9 itens), Exigências Psicológicas (5 itens), Exigências Físicas (1 item) e Suporte Social (2 itens).

O Controlo refere-se às exigências de trabalho em termos da diversidade de competências requeridas (e.g. “O meu trabalho exige criatividade.”) e de decisão por parte do trabalhador (e.g. “O trabalhador tem bastante a dizer sobre o que acontece no seu trabalho.”). As Exigências Psicológicas referem-se às exigências impostas pelo trabalho, em termos de quantidade e ritmo (e.g. “O meu trabalho exige que se trabalhe muito.”). As dimensões referentes a Exigências Físicas (1 item, que remete para o esforço físico requerido pela tarefa) e Suporte Social (2 itens, que remetem para a possibilidade de interação e apoio por parte dos pares foram excluídas no presente estudo.

As respostas foram dadas com base numa escala de *Likert* de 5 pontos, em que 1=discordo totalmente e 5=concordo totalmente.

4.4 *Fadiga*

O conceito de Fadiga é operacionalizado através dos resultados obtidos em quatro escalas que medem a seguintes dimensões: a) Severidade da fadiga (8 itens, e.g., “Sinto-me cansado/a.”), b) Concentração (5 itens, e.g., “Tenho dificuldade em concentrar-me.”), c) Motivação (4 itens, e.g., “Não tenho vontade de fazer nada.”) e d) Nível de atividade física (3 itens, e.g., “Não faço muito durante o dia.”), perfazendo um total de 20 itens, que são apresentados numa escala de *Likert* de 7 pontos (1 = Verdadeiro, 7 = Falso). É pedido aos participantes que indiquem como se sentiram durante as duas últimas semanas. Neste estudo utilizou-se uma escala de 5 pontos (1 = discordo totalmente, 5 = concordo totalmente) e a instrução pedia que os indivíduos se reportassem ao momento em que estavam a responder. Pontuações elevadas indicam um grau de fadiga maior, mais problemas/ dificuldades de concentração, menos motivação e menos atividade. As propriedades psicométricas do CIS são boas, sendo consistência interna indicada pelo α de *Cronbach* de .90 para a escala total. Considerando as escalas separadamente, verificam-se os seguintes valores α de *Cronbach*: .88 (Severidade da Fadiga), .92 (Concentração), .83 (motivação) e .87 (Nível de Atividade Física).

4.5 *Exaustão Emocional*

A Exaustão Emocional reporta-se a uma estado de fadiga extrema e incapacidade mental, dimensão componente do *Burnout* e é acedida através 5 itens (α =.87), avaliados numa escala de *Likert* de 1= Nunca a 5= Sempre, que aferem a frequência com que os indivíduos têm sintomas de Exaustão Emocional. A unidimensionalidade desta escala foi confirmada para a amostra em estudo, através de uma análise fatorial que revelou uma consistência interna de α =.843 (Bom).

4.6 *Trabalho Emocional*

Trabalho Emocional refere-se às exigências postas pela atividade laboral em termos de interação e expressão emocional: Duração (1 item), Frequência (3 itens; α =.88), Intensidade (2 itens; α =.74), Variedade (3 itens; α =.76), Atuação Profunda(3 itens; α =.83) e Atuação Superficial (3 itens; α =.79). No presente trabalho, foi excluída a Duração.

A Frequência afere a quantidade emoções requeridas e prescritas pela organização durante a execução do trabalho (e.g. “Com que frequência interage com cliente?”). A Intensidade é

constituída por dois itens que aferem com que frequência o indivíduo expressa emoções fortes ou intensas (e.g. “Com que frequência demonstra emoções fortes?”). A Variedade mede a diversidade de expressões emocionais requeridas pelo trabalho (e.g. Com que frequência expressa várias emoções diferentes?”). A Atuação Profunda mede o quanto o indivíduo transforma os seus sentimentos internos para corresponder às regras de *display* da organização (e.g. “Com que frequência faz um esforço para sentir de facto as emoções que deve mostrar?”). A dimensão de Atuação Superficial afere a medida em que o indivíduo expressa emoções que não sente (e.g. “Com que frequência finge ter emoções que não tem realmente?”). No presente estudo, foi excluída à partida a dimensão Duração. As restantes dimensões foram medidas numa escala de *Likert* de 5 pontos (1=nunca, 5= sempre). Foi pedido aos participantes que respondessem aos itens a partir da seguinte instrução: Indique, para um dia de trabalho normal, a frequência com que faz as seguintes coisas quando interage com os clientes. Com que frequência...?” Pontuações mais elevadas e cada subescala representam níveis mais elevados da dimensão aferida.

4.7 *Experiências de Recuperação*

As experiências de recuperação são acedidas através de quatro dimensões: Distanciamento Psicológico do Trabalho (8 itens; $\alpha=.85$) designa a capacidade do indivíduo se desapegar mentalmente do trabalho, abstraindo-se (e.g. “Esqueci-me do trabalho”); Relaxamento (9 itens; $\alpha=.85$) reporta-se a um estado de descontração (e.g. “Descontraí e relaxei”); Mestria (11 itens; $\alpha=.85$) refere-se a experiências de proficiência, de aprendizagem, desenvolvimento ou desafio pessoal (e.g. “Aprendi coisas novas”); e Controlo durante os tempos-livres (8 itens; $\alpha=.85$) que remete para a possibilidade e liberdade de decidir e escolher que atividades empreender e como (e.g. “Decidi o meu próprio horário”). A instrução dada aos participantes é que indiquem, para cada afirmação, se é uma descrição verdadeira do que fez durante as suas folgas, assinalando com um X a opção escolhida, numa escala de *Likert* de cinco pontos (1= “discordo totalmente”, 5 = “concordo totalmente”). A análise fatorial confirmou a estrutura de quatro Dimensões, todas com boa ou excelente) consistência interna: Distanciamentos Psicológico (3 itens; $\alpha=.838$), Relaxamento (5 itens; $\alpha=.861$), Mestria (4 itens; $\alpha=.861$), Controlo (4 itens; $\alpha=.902$). Houve um item (16) que, pela sua saturação, passou para outra dimensão.

4.8 Bem-Estar no Trabalho

O Bem-Estar no Trabalho afere o Envolvimento no Trabalho (*Work Engagement*). A escala é constituída por 9 itens (versão reduzida) que se distribuem por três dimensões: Vigor, que é acedido através de 3 itens ($\alpha=.84$) relativos a níveis elevados de energia e resiliência, a vontade de investir esforço, de não ficar facilmente fatigado, e a persistência face a dificuldades (e.g. “No meu trabalho sinto-me cheio de energia de energia”); Dedicção, avaliada através de 4 itens ($\alpha=.89$) que se reportam ao facto de o indivíduo retirar significado do seu trabalho, sentindo-se entusiasmado, orgulhoso, inspirado e desafiado pelo mesmo (e.g. “Estou entusiasmado com o meu trabalho.”); e Absorvimento, medido por 2 itens ($\alpha=.79$) que caracterizam a imersão total e alegre do indivíduo no trabalho, ao ponto de ter dificuldades em desapegar-se (e.g. Quando estou a trabalhar esqueço tudo o que se está a passar em meu redor. As respostas são dadas numa escala de *Likert* de 7 pontos (0 = Nunca, 6 = Sempre). Elevadas pontuações nas subescalas revelam elevados níveis da dimensão considerada. No presente estudo, utilizou-se uma escala de *Likert* de 5 pontos (1 = Nunca, 5 = Sempre). A análise fatorial feita revela a saturação de todos os itens em um só componente, BET, com uma excelente fidelidade de $\alpha=.915$.

Tabela 2. Síntese dos Instrumentos.

Instrumento de Medida	Autor	Nº Itens	Exemplo de item	Dimensões e Consistência Interna
Características da Tarefa (Modified JCQ)	Ostry, Marion, Demers, Hershler, Kelly, Teschke & Hertzman (2001)	18	“O meu trabalho exige criatividade” “O meu trabalho exige que se trabalhe muito” “O meu trabalho requer muito esforço físico” “O trabalhador pode interagir com colegas durante o trabalho.”	1. Controlo 2. Exigências Psicológicas 3. Exigências Física 4. Suporte Social
Fadiga (CIS)	Vercoulen, Alberts & Bleijenberg (1996)	20	“Sinto-me cansado/a.” “Consigo concentrar-me” “Não me apetece fazer nada” “Tenho resultados bastante fracos.”	1. Severidade $\alpha=0.88$ 2. Concentração $\alpha=0.92$ 3. (Des)Motivação $\alpha=0.83$ 4. Nível de Atividade Física $\alpha=0.87$
Escala de Exaustão Emocional	Tecedeiro (2010)	5	“O meu trabalho está a esgotar-me”	Exaustão Emocional $\alpha=0.87$
Trabalho Emocional (ELS)	Brotheridge & Lee (1998)		“...expressa diferentes tipos de emoções” “Com que frequência interage com clientes?” “... expressa emoções intensas?” “...tenta experienciar realmente as emoções que tem de mostrar?” “...finge ter emoções que não tem realmente?”	1. Variedade $\alpha=0.76$ 2. Frequência $\alpha=0.88$ 3. Intensidade $\alpha=0.74$ 4. Actuação Profunda $\alpha=0.83$ 5. Actuação Superficial $\alpha=0.79$
Experiências de Recuperação (REQ)	Sonnentag & Fritz (2007)	16	“Não pensei no trabalho.” “Fiz coisas relaxantes.” “Aprendi coisas novas.” “Decidi o meu próprio horário”	1. Distanciamento Psicológico $\alpha=0.85$ 2. Relaxamento $\alpha=0.85$ 3. Mestria $\alpha=0.85$ 4. Controlo $\alpha=0.85$
Bem-Estar no Trabalho (UWES-9)	Schaufeli & Bakker (2003)	9	“... sinto-me cheio de energia.” “O meu trabalho inspira-me.” “Deixo-me levar pelo meu trabalho.”	1. Vigor $\alpha=0.84$ 2. Dedicção $\alpha=0.89$ 3. Absorvimento $\alpha=0.79$

5. Procedimento

O questionário, criado a partir da aplicação *GoogleDocsTM*, foi disponibilizado em formato eletrónico/ digital, cujo *link* publicado no *facebook*, em páginas de grupos exclusivos de tripulantes.

Antes de se aceder ao questionário, foi apresentado um formulário de participação voluntária, revelando o objetivo do estudo, equipa envolvida, seus contactos e respetiva instituição. Aos indivíduos convidados a participar, foi garantido o anonimato e a confidencialidade dos dados recolhidos, assegurando que seriam utilizados apenas para fins académicos, podendo ser disponibilizados aos próprios a pedido. Esclareceram-se os critérios de inclusão a fim de atingir somente a população-alvo, explicou-se em que consistiria a sua cooperação e os benefícios daí resultantes. Por fim, solicitou-se a formalização do consentimento informado, sem o qual não se poderia avançar para o questionário.

Resultados

A presente análise de dados está dividida em duas fases. Constan da primeira as Análises Fatoriais efetuadas e a avaliação das qualidades métricas das escalas utilizadas, nomeadamente a validade de construto, a fidelidade e a sensibilidade, assim como os seus componentes. Na segunda fase procedeu-se à análise dos objetivos propostos e ao teste de hipóteses recorrendo a Regressões Lineares Múltiplas.

A análise estatística foi processada pelo SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 20.0 para Windows.

1. Análise Fatorial e Validade de Construto

A análise da estrutura relacional dos itens dos instrumentos de investigação utilizados foi efetuada através da análise fatorial exploratória sobre a matriz das correlações, com extração dos fatores, pelo método de componentes principais, seguida de rotação Varimax. Os fatores comuns retidos foram os que apresentaram um *Eigenvalue* superior a 1. A validade da análise fatorial foi efetuada através do KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) e do Teste de Esfericidade de *Bartlett*. Considerou-se um valor de saturação de .55 para a inclusão dos itens nas dimensões. Para cada fator extraído foi calculado o α de *Cronbach* a fim de avaliar a consistência interna (tabela 5).

1.1 Escala Características do Trabalho:

A validade da análise fatorial foi efetuada através do KMO (0,755, média) e teste de *Bartlett* (significativo) e indicam-nos valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial efetuada não confirma a estrutura original (Ostry et al., 2001), convergindo para uma solução com 4 componentes (dimensões) principais que explicam 61,43% da variância total. A primeira componente principal explica 27,0% da variância, a segunda explica 15,3%, a terceira 10,9% e a quarta explica 8,1%.

Após análise de conteúdo aos itens classificaram-se as seguintes quatro dimensões: **Exigências Psicológicas de Competências**, originalmente integrada na componente Controlo que se refere a variedade e quantidade de competências psicológicas requeridas durante o desempenho do trabalho; **Exigências de Ritmo** e Carga de Trabalho, originalmente Exigências Psicológicas; **Locus/ Autoria de Decisão**, originalmente parte integrante da dimensão Controlo, referente à liberdade de decisão do próprio sujeito sobre como desempenhar as suas tarefas; e **Rotina da**

Atividade, que remete para a repetitividade da tarefa ou a congruência da tarefa, cujos itens pertenciam às duas dimensões originais consideradas. As duas últimas dimensões foram excluídas devido a apresentarem uma consistência interna inaceitável. A consistência interna referente a cada fator pode ser observada no Anexo L.

A saturação dos itens ($>.55$) em cada uma das componentes principais pode ser apreciada na **tabela** nº 30 (Anexo L).

1.2 Escala de Fadiga:

A validade da análise fatorial foi confirmada através do KMO (0,855, bom) e do teste de *Bartlett* (significativo), que nos indicam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 5 componentes principais que explicam 71,19% da variância total. Através de uma análise de conteúdo aos itens e com base nas proposições da literatura, foi possível inferir a dimensão a que pertenciam. A primeira componente principal, denominada de **Severidade da Fadiga** e referente ao nível de cronicidade da fadiga (variando entre aguda e crónica) explica 40,8% da variância; a segunda – **Concentração** - explica 11,14% e reporta-se à manutenção desta capacidade cognitiva indicadora de baixos níveis de fadiga; a terceira - **(Des)Motivação** - explica 7,4%, e remete para a falência desta capacidade ou estado com o desenvolvimento da Fadiga; a quarta componente, denominada de **Capacidade de Resposta** do indivíduo às exigências que lhe são postas explica 6,1%; e a quinta denominada de **Resultados Individuais**, nomeadamente ao nível do desempenho alcançado ou que se julga ser capaz de alcançar, em termos de produto final, explica 5,6%. Estas últimas duas dimensões, apesar de não existirem na escala original, estão de acordo com o seu conteúdo referente à dimensão originalmente denominada de Nível de Atividade Física.

Relativamente a esta escala, pontuações elevadas significam maior Severidade da Fadiga, maior Concentração, menor motivação, maior Capacidade de Resposta e menos Resultados.

Os itens 9 e 14 foram excluídos, por não satisfazerem o critério de saturação dos ($>.55$), o que pode ser apreciado no Anexo L).

1.3 Escala de Exaustão Emocional:

A validade da análise fatorial constatou-se através do KMO (0,844; bom) e do Teste de *Bartlett* (significativo) que indicam-nos valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial extraiu 1 componente principal, o que confirma a unidimensionalidade da estrutura original da escala, explicando 61,9% da variância total.

1.4 Escala de Trabalho Emocional:

A validade da análise fatorial foi corroborada através do KMO (0,695, Razoável) e teste de *Bartlett* (significativo) que indicam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial extraiu 4 fatores que explicam 69,9% da variância total, não suportando totalmente a estrutura fatorial original da escala. A diferenças consistem primeiro, no facto de aqui a composição da primeira componente principal extraída integrar simultaneamente os itens das dimensões originais apelidadas de **Intensidade e Variedade** das emoções expressadas e segundo, na eliminação do item 5 por não preencher o critério de saturação de $\geq .55$. A segunda componente composta pelos itens relacionados com a **Atuação profunda**, a terceira componente que agrega os itens relacionados com a **Atuação superficial** e a quarta que agrupa os itens relacionados com estão de acordo com a estrutura original.

A saturação dos itens ($>.55$) em cada uma das componentes principais pode ser apreciada no Anexo L.

1.5 Escala de Experiências de Recuperação:

A validade da análise fatorial foi efetuada com base KMO (0,855, bom) e no Teste de *Bartlett* (significativo) que também indicam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 4 componentes principais que explicam 75,94% da variância total. A primeira componente principal explica 45,8% da variância, a segunda explica 12,8%, a terceira 9,7% e a quarta explica 7,6%. A primeira componente principal integra os itens relacionados com o **Relaxamento**, a segunda os itens relacionados com o **Controlo**, a terceira os itens relacionados com a **Mestria** e a quarta os itens agrupa os itens relacionados com o **Distanciamento**, devidamente definidos anteriormente. A estrutura fatorial da escala original considera-se confirmada, à exceção da saturação do item 16 na dimensão de Relaxamento, mas que originalmente pertencia à dimensão referente ao Distanciamento Psicológico.

A saturação dos itens ($>.55$) em cada uma das componentes principais pode ser apreciada no Anexo L.

1.6 Escala de Bem-Estar no Trabalho:

A validade da análise fatorial foi confirmada através do KMO (0,884, bom) e do Teste de *Bartlett* (significativo) que revelam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 1 componente principal que explica 62,0% da variância total, não confirmando a tridimensionalidade da estrutura fatorial da escala original.

Foram consideradas dimensões inteligíveis, cujo conjunto de itens a elas associados remetiam para áreas específicas e com ligação à literatura. Pelos resultados apresentados se conclui que apenas foi possível validar a estrutura fatorial da escala das Experiências de Recuperação (Sonnentag & Fritz, 2007) e da Exaustão Emocional (Tecedeiro, 2010). Em relação às outras escalas, muito embora não tenha sido possível obter uma avaliação das propostas da literatura, as estruturas fatoriais encontradas são coerentes com a literatura e detentoras de validade. Os resultados mais detalhados referentes a cada uma das escalas podem ser analisados no Anexo L.

2. Fidelidade

Após as análises fatoriais empreendidas, analisou-se a fidelidade ou fiabilidade, a fim de confirmar que os itens extraídos em cada componente estariam a medir a mesma variável. Para efeitos de brevidade de informação, apresenta-se de forma sintética a estrutura fatorial encontrada para cada escala com os valores da consistência interna de cada uma:

Tabela 3. Estudo da Fidelidade a todas as dimensões.

Instrumentos	Dimensões após Rotação Varimax	Nº Itens Saturados	Fidelidade	Classificação*
Escala Bem-Estar no Trabalho	1.Bem-Estar no Trabalho	9	$\alpha = 0.915$	Muito bom
Escala Fadiga	1.Severidade	3	$\alpha = 0.822$	Bom
	2.Concentração	4	$\alpha = 0.822$	Bom
	3.(Des)Motivação	2	$\alpha = 0.758$	Razoável
	4.Capacidade Resposta	4	$\alpha = 0.765$	Razoável
	5.Resultados	3	$\alpha = 0.764$	Razoável
Escala Exaustão Emocional	1.Exaustão Emocional	5	$\alpha = 0.843$	Bom
Escala Características da Tarefa	1.Skilldiscretion		$\alpha = 0.835$	Bom
	2.Exigências Psicológicas		$\alpha = 0.715$	Razoável
	3.Autoria/Locus Decisão		$\alpha = 0.586$	Inaceitável
	4.Ritmo		$\alpha = -0.725$	Inaceitável
Escala Trabalho Emocional	1.Intensidade/ Variedade	4	$\alpha = 0,860$	Bom
	2.Actuação Profunda	3	$\alpha = 0,783$	Razoável
	3.Actuação Superficial	3	$\alpha = 0,780$	Razoável
	4.Frequência	3	$\alpha = 0,754$	Razoável
Escala de Experiências de Recuperação	1.Distanciamento Psicológico	3	$\alpha = 0.838$	Bom
	2.Relaxamento	5	$\alpha = 0.861$	Bom
	3.Mestria	4	$\alpha = 0.861$	Bom
	4.Controlo	4	$\alpha = 0.902$	Muito bom

*Nota: Classificação de Hill & Hill (2000).

Os resultados detalhados, incluindo o efeito de cada item sobre a consistência interna do fator (*alfa if item deleted*), podem ser analisados no Anexo L.

3. Sensibilidade

A aferição da Sensibilidade baseou-se na análise de assimetria e curtose da dimensão, e no teste de normalidade *Kolmogorov-Smirnov* ($N \geq 30$), cujos resultados podem ser apreciados na seguinte tabela:

Tabela 4. Sensibilidade de todas as dimensões.

Dimensões	Assimetria	Erro Padrão	Assimetria/ Erro Padrão	Curtose	Erro Padrão Curtose	Curtose/ Erro Padrão	Kolmogorov- Smirnov Sig
Exigências Psicológicas Competências	-,391	,236	-1,657	,119	,467	,255	,002**
Exigências de Ritmo	-1,149	,234	-4,910	3,559	,463	7,687	,022*
Severidade Fadiga	-,429	,238	-1,803	-,576	,472	-1,220	,001**
Concentração	-,158	,237	-,667	-,417	,469	-,889	,013*
(Des)Motivação	,047	,237	-,198	-,934	,469	-1,991	,018*
Capacidade Resposta	-,437	,238	-1,836	-,282	,472	-,597	,001**
Resultados	,380	,236	-0,610	-,669	,467	-1,433	,011*
Exaustão Emocional	-,120	,240	-,500	-,501	,476	-1,053	,087
Frequência Emoções	-,183	,236	-0,775	,091	,467	,195	,001**
Intensidade/Variedade E	,356	,237	1,502	,303	,469	,646	,007**
Atuação Profunda	-,085	,235	-3,617	-,737	,465	-1,585	,001**
Atuação Superficial	-,085	,238	-,655	-,408	,472	-,864	,005**
Distanciamento Psicol.	-,121	,236	-,513	-1,066	,467	-0,565	,015*
Relaxamento	-,204	,236	,864	-,264	,467	-1,060	,129
Mestria	-,313	,236	-1,326	-,495	,467	-1,936	,077
Controlo	-,643	,236	-2,725	-,904	,467	-1,934	,000**
BET	,193	,239	0,808	-,463	,474	-0,977	,200

* Significativo para um valor de $\alpha=0,05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

Faça à simetria, pretende-se verificar se o coeficiente se desvia significativamente de 0. Para tal, calcula-se a razão entre o coeficiente e o seu desvio padrão, obtendo-se um valor (t) que deve ser comparado a um valor crítico (t_c) com infinitos graus de liberdade, que para um nível de

significância de 5% equivale a $t_c = \pm 1,96$. Um valor calculado igual ou maior que +1,960 indica que o coeficiente (t) é significativamente maior que zero, correspondendo a uma assimetria positiva (à direita). Do mesmo modo, um valor de t igual ou menor que -1,960 indica que o coeficiente é significativamente menor que zero, revelando uma assimetria negativa (à esquerda).

O mesmo valor crítico é tomado como referência quando analisamos a curtose, pelo que avaliamos se t (coeficiente/desvio padrão) está dentro do intervalo $]-1,96; +1,96[$. Estando, a curva assemelha-se à distribuição normal (mesocúrtica). Caso o valor seja inferior a -1,960 a curva denomina-se de platicúrtica (achatada), se for maior que +1,960 estamos perante uma distribuição leptocúrtica (afunilada).

Os resultados indicam que à exceção das dimensões Exigências de Ritmo, Atuação Profunda e Controlo, cuja distribuição é assimétrica negativa, todas as dimensões são simétricas. Em termos de sensibilidade, significa que relativamente a essas escalas existe uma tendência para enviesar os resultados à direita distribuição (i.e. tendência para dar mais respostas positivas/ favoráveis). No que respeita ao achatamento da curva, todas as dimensões são tendencialmente mesocúrticas, à exceção das Exigências de Ritmo (leptocúrtica) e da (Des)Motivação (platicúrtica).

Relativamente à Normalidade, dado um valor significativo ($p \leq \alpha$) no teste de *Kolmogorov-Smirnov* indicar um afastamento da distribuição normal, só os fatores Exaustão Emocional, Relaxamento, Mestria e Bem-Estar seguem uma distribuição de resultados próxima à distribuição Normal.

4. *Análise de Regressões Lineares:*

Para testar as hipótese de investigação recorreu-se ao procedimento estatístico de regressão linear múltipla. Previamente à regressão linear examinou-se a coliniaridade das variáveis independentes. Os resultados < 2.0 do fator de inflação de variância (VIF) indicam que as variáveis independentes não estão associadas (i.e. não estão a medir o mesmo) e, consequentemente, não verifica qualquer efeito de contaminação entre as medidas. Todas as regressões efetuadas continham uma variável dependente e diversas variáveis independentes, presumidamente predictoras, excepto a regressão linear hierárquica, que constou de uma variável dependente, e de dois blocos de variáveis independentes analisados hierarquicamente face à sua ponderação nos efeitos sobre a variável dependente. O método *stepwise* foi utilizado em todas as regressões para que as variáveis independentes fossem consideradas uma a uma e para que fossem descartadas dos modelos todos os preditores não significativos.

Para testar a hipótese de investigação:

A relação entre os antecedentes do BET - Carga de trabalho, Características da Tarefa, Exaustão Emocional, Trabalho Emocional e Experiências de Recuperação - e o BET é mediada pela Fadiga.

Foi necessário avaliar primeiramente:

1. se as Características do Trabalho, nomeadamente as Características da Tarefa, o Trabalho Emocional, a Exaustão Emocional e as Experiências de Recuperação, preditores do BET?

Par tal procedeu-se a uma análise de regressão linear, em que todas as variáveis independentes (Características do Trabalho, Fadiga Exaustão Emocional e Experiências de Recuperação), nomeadamente todos os seus níveis, foram incluídas no mesmo bloco. Os modelos resultantes desta análise de regressão linear múltipla podem ser apreciados na tabela 5. O primeiro modelo apresenta o fator Exigências Psicológicas de Competências (Características da Tarefa) como principal preditor do BET explicando 39,9% da sua variabilidade. O segundo Modelo acrescenta às Exigências Psicológicas de Competências a variável Exaustão Emocional, aumentando o seu poder preditivo em 17,2%, perfazendo um total de 56,2% de variância explicada. Por fim, o terceiro modelo adiciona a variável Resultados Individuais (Fadiga) às duas anteriores alcançando uma capacidade preditiva total de 60,7% (i.e. um acréscimo de 4,8%), sobre o BET.

Tabela 5. Resumo dos modelos preditores do BET							
Medidas	R	R ²	Adjusted R ²	ΔR^2	ΔF	df	p-value
Exigências Psicológicas de Competências	,633	,401	,394	,401	57,557	86,1	,000
Exigências Psicológicas de Competências Exaustão Emocional	,757	,572	,562	,172	34,097	85,1	,000
Exigências Psicológicas de Competência Exaustão Emocional Resultados Individuais (Fadiga)	,788	,620	,607	,048	10,599	84,1	,002

* Significativo para um valor de $\alpha=0.05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0.01$.

Colocou-se também a questão de **qual seria o efeito exercido pelos preditores sobre o BET**. Nesse sentido, recorreu-se aos coeficientes estandardizados de determinação (β), constantes na tabela 6, que indicam o sentido/valência das relações entre os preditores e o BET tendo sido interpretados para responder à questão.

Tabela 6. Coeficientes de regressão dos preditores do BET (Modelo 3)

Medidas	β	t	p-value
Exigências Psicológicas de Competências	,489	6,924	,000
Exaustão Emocional	-,346	-4,581	,000
Resultados Individuais (Fadiga)	-,238	-3,256	,002

* Significativo para um valor de $\alpha=0,05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

Com base nessa análise verifica-se uma relação positiva entre o preditor Exigências Psicológicas de Competências e o BET. Ou seja, o aumento deste tipo de exigências leva a um aumento do BET. O inverso verifica-se ao considerar os restantes dois preditores. Tanto a Exaustão Emocional, como o Resultados Individuais (fracos) levam a um decréscimo no BET.

Outra questão que se quis aferir foi se **os preditores do BET predizem o BET para além e sobre a Fadiga?**

Utilizou-se como procedimento, para verificar se os preditores prediziam o BET para além e sobre a Fadiga, a análise a regressão linear hierárquica, na qual se definiu como variável dependente o BET. Hierarquicamente foram adicionadas as variáveis independentes, em dois blocos distintos, com o propósito de controlar os efeitos da Fadiga nos seus níveis (Bloco 1) em termos de variabilidade, na relação entre as demais preditoras (Bloco 2) e o BET. O primeiro bloco integrou os cinco níveis da Fadiga (Severidade, Concentração, (Des)Motivação, Capacidade de Resposta e Resultados Individuais) e o segundo foi composto pelas restantes variáveis assumidas como preditores discriminadas por níveis (Exigências Psicológicas de Competências, Exigências Psicológicas de Ritmo, Intensidade/Variedade de Emoções, Frequência da Expressão Emocional, Atuação Profunda, Atuação Superficial, Exaustão Emocional, Distanciamento Psicológico, Relaxamento, Mestria, Controlo e Carga de Trabalho).

Os resultados da regressão linear hierárquica preditora do BET, a partir das dimensões das Características da Tarefa, do Trabalho Emocional, da Exaustão Emocional e das Experiências de Recuperação (*Block 2*) e das dimensões da Fadiga (*Block 1*), podem ser analisados na tabela 7. Os

resultados dos primeiros modelos discriminam duas dimensões da fadiga com poder preditivo sobre o BET. O primeiro modelo indica a variável Resultados Individuais como preditora do BET, explicando 20% da sua variabilidade. O segundo modelo integra adicionalmente a variável (Des)Motivação verificando-se um aumento do seu poder preditivo em 4,7% da variância explicada (*adjusted R*²=0,047). Em seguida, nos modelos 3 e 4 foram integradas as variáveis que predizem o BET para além e sobre os efeitos da Fadiga. O Modelo 3 inclui a variável Exigências Psicológicas de Competências melhorando em 27,8% a sua capacidade preditiva. Por fim, o Modelo 4 acrescenta a variável Exaustão Emocional, como preditora significativa do BET observando-se, como seu contributo, um novo aumento (8,9%) da capacidade preditiva do modelo, explicando um total de 60,5% da variância. Contudo, face à entrada da Exaustão Emocional neste último modelo, constata-se a perda de significância da variável (Des)Motivação (Fadiga) como preditora do BET. Esta última variável preditora anula o efeito da (Des)Motivação.

Perante esta evidência, se retiramos a variável (Des)Motivação do modelo, este fica com os mesmos preditores que a regressão inicialmente empreendida para testar a primeira hipótese.

Tabela 7. Resumo dos modelos preditores do BET para além dos efeitos da Fadiga

Modelos	R	R ²	Adjusted R ²	ΔR ²	ΔF	df	p-value
1.Resultados Individuais (Fadiga)	,457	,209	,200	,209	22,716	86,1	,000
2.Resultados Individuais (Fadiga) (Des)Motivação Fadiga	,506	,256	,239	,047	5,411	85,1	,022
3.Resultados Individuais (Fadiga) (Des)Motivação (Fadiga) Exigências Psicológicas de Competências	,731	,534	,517	,278	50,058	84,1	,000
4.Resultados Individuais (Fadiga) (Des)Motivação (Fadiga) Exigências Psicológicas de Competências Exaustão Emocional	,789	,623	,605	,089	19,596	83,1	,000

* Significativo para um valor de $\alpha=0.05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0.01$.

A fim de saber qual o efeito dos preditores sobre a variável dependente (Objetivo 2), foram analisados os seguintes coeficientes de determinação:

Tabela 8. Coeficientes de regressão dos preditores do BET

Medidas	β	t	p-value
Resultados Individuais (Fadiga)	-,457	-4,766	,000
Resultados Individuais (Fadiga)	-,359	-3,497	,001
(Des)Motivação Fadiga	-,239	-2,326	,022
Resultados Individuais (Fadiga)	-,319	-3,899	,000
(Des)Motivação (Fadiga)	-,104	-1,237	,219
Exigências Psicológicas de Competências	,549	7,075	,000
Resultados Individuais (Fadiga)	-,252	-3,336	,001
(Des)Motivação (Fadiga)	,065	,765	,446
Exigências Psicológicas de Competências	,496	6,949	,000
Exaustão Emocional	-,375	-4,427	,000

* Significativo para um valor de $\alpha=0,05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

Verificou-se que os preditores Resultados Individuais (parcos) e (Des)Motivação, ambas dimensões manifestas da variável latente Fadiga, têm um efeito negativo sobre o BET, enquanto as Exigências Psicológicas de Competências o potenciam. Esta situação reverte-se parcialmente com a entrada da Exaustão Emocional (EE) na equação. Dado a EE anular o poder preditivo sobre a (Des)Motivação, esta passa a ter um efeito positivo, mas não significativo sobre o BET.

O procedimento estatístico anteriormente utilizado pode, pelo condicionamento da análise hierárquica (em Blocos), levar à perda de informação. Pode, nomeadamente, condicionar a ponderação da influência dos preditores. Para evitar enviesamentos desta ordem e na interpretação dos resultados, a análise de regressão linear múltipla sem quaisquer condicionamentos em termos de primazias, torna-se imprescindível como medida comparativa.

Considerando o Modelo 3 da análise de regressão linear múltipla não hierárquica, quisemos ir mais além, e entender o porquê de se destacarem, como preditores do BET, as variáveis Exigências Psicológicas de Competências, Exaustão Emocional e Resultados da Fadiga

Para saber **quais as variáveis que predizem os preditores, justificando assim seu poder explicativo** recorreu-se novamente a análises de regressão linear múltipla, assumindo, à vez, cada preditor do Modelo 3 como variável dependente, colocando as restantes variáveis (incluindo o BET) como independentes.

Os resultados da regressão linear sobre as Exigências Psicológicas de Competências (EPC) aferem quatro modelos de predição possíveis:

Tabela 9. Resumo dos modelos preditores das Exigências Psicológicas de Competências							
Modelos	R	R ²	Adjusted	ΔR ²	ΔF	df	p-value
			R ²				
1. BET	,633	,401	,394	,401	57,557	86,1	,000**
2. BET							
Intensidade/Variedade Emoções	,672	,452	,439	,051	7,895	85,1	,006**
3. BET							
Intensidade/Variedade Emoções	,703	,495	,477	,043	7,149	84,1	,009**
Carga de trabalho							
4. BET							
Intensidade/Variedade Emoções	,730	,532	,510	,037	6,627	83,1	,012*
Carga de trabalho							
Concentração (Fadiga)							

* Significativo para um valor de $\alpha=0.05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0.01$.

Considerando o último, modelo 4, como mais informativo e potente na predição das EPC (51% de poder preditivo sobre a variabilidade explicada pelas variáveis), são discriminadas como preditores as variáveis BET ($\Delta R^2=,401$) a Intensidade e Variedade das Emoções ($\Delta R^2=,051$)

exigidas no Trabalho Emocional, a Carga de Trabalho ($\Delta R^2=,043$) referente às escalas de serviço e a Concentração, dimensão da variável latente Fadiga ($\Delta R^2=,037$).

Os efeitos dos preditores das EPC podem ser interpretados com base os resultados observáveis na tabela 10, levando à conclusão de que um elevado nível de BET, de Expressão Emocional Intensa e Variada, de Carga de Trabalho e de Concentração vaticinam elevados níveis de EPC.

Tabela 10. Coeficientes de regressão dos preditores das Exigências Psicológicas de Competências (Modelo 4)			
Medidas	β	t	p-value
BET	,640	8,096	,000**
Intensidade/Variedade Emoções	,248	3,253	,002**
Carga de trabalho	,223	2,942	,004**
Concentração (Fadiga)	,205	2,574	,012*

* Significativo para um valor de $\alpha=0,05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

Os resultados da regressão linear sobre a Exaustão Emocional (EE) revela as medidas BET, Atuação Superficial e Profunda, (Des)Motivação e Exigências Psicológicas de Ritmo como preditores e integra-as em quatro modelos da seguinte forma:

Tabela 11. Resumo dos modelos preditores da Exaustão Emocional								
Modelos	R	R ²	Adjusted R ²	ΔR^2	ΔF	df	p-value	
BET	,584	,341	,334	,341	44,590	86,1	,000**	
BET Atuação Superficial (Trabalho Emocional)	,699	,489	,477	,147	24,497	85,1	,000**	
BET Atuação Superficial (Trabalho Emocional) (Des)Motivação	,738	,545	,529	,056	10,348	84,1	,002**	
BET Atuação Superficial (Des)Motivação Exigências Psicológicas de Ritmo	,762	,581	,561	,036	7,210	83,1	,009**	

* Significativo para um valor de $\alpha=0,05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

Considerando o modelo 4, por ser mais informativo e potente na predição da EE (56,1% de poder preditivo sobre a variabilidade explicada pelas variáveis), são discriminadas como preditores as variáveis BET ($\Delta R^2=,341$) a Atuação Superficial ($\Delta R^2=,147$) exigidas no Trabalho Emocional, a (Des)Motivação ($\Delta R^2=,056$) - componente da variável latente Fadiga - e as Exigências Psicológicas de Ritmo ($\Delta R^2=,036$) da atividade desenvolvida.

Os efeitos dos preditores da EE podem ser interpretados com base os resultados observáveis na tabela 12, com o prognóstico de que elevados níveis de BET e Motivação predizem níveis de EE reduzidos, enquanto elevados níveis de requerimentos de Atuação Superficial e de elevado Ritmo para o desempenho da atividade laboral vaticinam a sua redução.

Tabela 12. Coeficientes de regressão dos preditores das Exaustão Emocional (Modelo 4)			
Medidas	β	t	p-value
BET	-,387	-4,953	,000**
Atuação Superficial	,211	2,407	,018*
(Des)Motivação	,307	3,647	,000**
Exigências Psicológicas de Ritmo	,207	2,685	,009**

* Significativo para um valor de $\alpha=0,05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

A análise de regressão sobre a variável dependente Resultados Individuais (RI), componente da Fadiga, produziu 3 Modelos (tabela 13). Estes, pela adição de co-preditores, são reforçados no poder preditivo, em termos de variância explicada sobre os RI. As medidas discernidas como preditores foram a Atuação Profunda e Superficial componentes do Trabalho, Emocional e o BET.

O primeiro modelo, composto unicamente pela Atuação Superficial, contribui em 63,1% para a explicação da variabilidade sobre os RI. O Modelo 2 aumenta o poder preditivo para 68,4% por considerar os efeitos da Atuação Profunda. Por fim, o último e terceiro modelo, inclui como co-preditor a variável BET, o que leva a um acréscimo de 3,3% em termos preditivos, sendo responsável por explicar em 72,5% a variabilidade nos (RI).

Tabela 13. Resumo dos modelos preditores do Resultados Individuais (Fadiga)								
Modelos	R	R ²	Adjusted	ΔR^2	ΔF	df	p-value	
			R ²					
Atuação Profunda	,797	,635	,631	,635	153,053	88,1	,000**	
Atuação Profunda Atuação Superficial	,832	,691	,684	,057	15,951	87,1	,000**	
Atuação Profunda Atuação Superficial BET	,851	,725	,715	,033	10,411	86,1	,002**	

** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

Considerando o último, modelo 4, como mais informativo e potente na predição dos RI (51% de poder preditivo sobre a variabilidade explicada pelas variáveis), são discriminadas como preditores as variáveis Atuação Profunda ($\Delta R^2=,635$) e Atuação Superficial ($\Delta R^2=,057$) exigidas no Trabalho Emocional, e o BET ($\Delta R^2=,033$).

Os efeitos dos preditores dos RI podem ser observados na tabela 14. Conclui-se que a Atuação Profunda tem um impacto negativo sobre os Resultados Individuais, ou seja, a Atuação profunda é preditora de parcos RI (Fadiga). O inverso verifica-se relativamente às variáveis Atuação Superficial e ao BET que predizem melhores RI.

Tabela 14. Coeficientes de determinação dos preditores dos Resultados Individuais (Modelo 3)

Medidas	β	t	p-value
Atuação Profunda	1,026	11,290	,000**
Atuação Superficial	-,393	-4,408	,000**
BET	-,197	-3,227	,002**

** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

4.1 *Teste de Mediação*

Para confirmar a primeira Hipótese do estudo, nomeadamente:

Hipótese 1: A relação entre as Características do Trabalho e o BET é mediada pela Fadiga

criou-se um modelo de mediação múltipla com os preditores do BET como variáveis independentes (Exigências Psicológicas de Competências, Exaustão Emocional e Resultados Individuais ao nível da Fadiga) uma variável mediadora Fadiga, analisada em todos os seus níveis e o Bem-estar como variável dependente.

A significância dos efeitos indiretos, foi calculada através do teste do *Sobel*:

$$Z = \frac{a*b}{\sqrt{(b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2)}}$$

Os resultados referentes ao Modelo de Mediação da Fadiga sobre o primeiro preditor do BET, i.e. as Exigências Psicológicas de Competências (tabela 15) confirmam a existência de um efeito de mediação por parte da Fadiga, mais especificamente do factor (Des)Motivação ($\beta=0,635$ $p \leq \alpha$), sobre o grau de BET reportado pelos indivíduos. A variabilidade ocorrida no efeito das Exigências Psicológicas de Competências evidencia a existência de uma mediação parcial, já que as Exigências Psicológicas de Competências, apesar de terem um efeito menor, continuam a ter uma influência significativa no grau de BET ($p \leq \alpha$). Verificou-se também que o efeito indireto das Exigências Psicológicas é significativo ($Sobel = 2,100$ $p \approx 0$), que pode ser apreciado na tabela 16.

Tabela 15. Regressão do BET na variável preditora e mediadora.

Variáveis	Bem-Estar no Trabalho		
	Beta	F	df
Exigências Psicológicas de Competências	0,635**	66,835	99,1
	$R^2_{adjusted}$	0,397**	
Exigências Psicológicas de Competências	0,397**		
(Des)Motivação (Fadiga)	0,434**		
	$R^2_{adjusted}$	0,434**	39,388
			98,2

* Significativo para um valor de $\alpha=0.05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0.01$.

Tabela 16. Mediação da Fadiga (DesMotivação) sobre a relação entre As Exigências Psicológicas de Competências e o BET

Z test Statistic	Erro Padrão	p-value
2.100	0.036	0.036

Relativamente ao segundo preditor do BET, a Exaustão Emocional, também se verifica mediação da Fadiga, mais especificamente do fator Resultados Individuais, sobre o grau de BET reportado pelos indivíduos. A variabilidade ocorrida no efeito da Exaustão Emocional evidencia a existências de uma mediação parcial, já que as Exigências Psicológicas de competências, apesar de terem um efeito menor, continuam a ter uma influência significativa no grau de BET. Verificou-se também que o efeito indireto da Exaustão Emocional é significativo ($Sobel = 3,446$, $p \approx 0$).

Os resultados podem ser apreciados nas seguintes tabelas:

Tabela 17. Regressão do BET na variável preditora e mediadora.

Variáveis	Bem-Estar no Trabalho			
	Beta	F	df	
Exaustão Emocional	-0,581**	48,285	95,1	
	<i>R²adjusted</i>	0,330**		
Exaustão Emocional	-0,474**			
Resultados Individuais (Fadiga)	-0,269**			
	<i>R² adjusted</i>	0,385**	31,097	94,2

* Significativo para um valor de $\alpha=0.05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0.01$.

Tabela 18. Mediação da Fadiga (Resultados Individuais) sobre a relação entre a EE e o BET

Z test Statistic	Erro Padrão	p-value
-3.446	0.046	0.001

As restantes dimensões da fadiga não são mediadoras da relação entre os preditores do BET e o BET.

Dado o terceiro preditor do BET ser uma das dimensões da Fadiga, nomeadamente o fator Resultados Individuais, não foi efetuado qualquer teste de mediação sobre o mesmo.

A segunda hipótese:

Hipótese 2. A relação entre as Experiências de Recuperação e o BET é mediada pela Fadiga

Não se verificou, pelo facto de as Experiências de recuperação não influenciarem significativamente o BET, pois nenhuma das suas dimensões foi considerado como um preditor do BET.

Porém, analisou-se, através de análises de regressão linear múltipla, se as Experiências de Recuperação seriam um preditor da Fadiga.

Os resultados revelaram que apenas a dimensão Relaxamento (Experiências de Recuperação) predizia a Fadiga, e somente o seu fator de Capacidade de Resposta, como se pode apreciar na seguinte tabela:

Tabela 19. Resumo dos modelos da Capacidade de Resposta (Fadiga).							
Modelos	R	R ²	Adjusted	ΔR^2	ΔF	df	p-value
		R ²					
Atuação Profunda	,670	,449	,443	,449	70,994	87,1	,000**
Atuação Profunda (Trabalho Emocional)	,742	,551	,541	,102	19,463	86,1	,000**
Relaxamento (Experiências de Recuperação)							

* Significativo para um valor de $\alpha=0.05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

Relativamente aos efeitos do Relaxamento ($\beta=-0,366$) sobre a Capacidade de Resposta, o seu aumento prediz uma redução na Capacidade de Resposta do indivíduo, como demonstram os seguintes dados:

Tabela 20. Coeficientes de determinação dos preditores dos Resultados Individuais (Modelo 2)			
Medidas	β	t	p-value
Atuação Profunda	,490	5,904	,000**
Relaxamento	-,366	-4,412	,000**

* Significativo para um valor de $\alpha=0.05$; ** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.

Discussão

O presente estudo teve como principal objetivo construir um modelo preditivo do Bem-Estar em Tripulantes de Cabine. Como antecedentes do Bem-Estar no Trabalho foram consideradas as Características do Trabalho - integrando os Horários e Carga de Trabalho, as Características da Tarefa e o Trabalho Emocional - a Fadiga, a Exaustão Emocional e as Experiências de Recuperação, nas suas dimensões.

Previamente à análise dos hipotéticos preditores do BET foi feita uma análise fatorial a todas as escalas utilizadas para confirmar a sua estrutura face à amostra estudada, assim como discriminar todos os seus componentes, permitindo uma análise mais fina em termos de fatores preditivos.

Os resultados confirmaram a estrutura fatorial das escalas originais apenas para a Exaustão Emocional (unidimensional) e para as Experiências de Recuperação (com a exceção de um item que saturou numa outra dimensão).

Face às restantes escalas, foram consideradas dimensões inteligíveis, cujo conjunto de itens a elas associados remetiam para áreas específicas, coerentes com a literatura e detentoras de validade. Consequentemente destacaram-se como possíveis preditores do BET as dimensões: Carga de Trabalho (referente à escala de serviço); Exigências Psicológicas de Competências e Exigências de Ritmo de trabalho (Características da Tarefa); Frequência, Intensidade/Variedade da expressão emocional e Atuação Profunda e Superficial (Trabalho Emocional); níveis de Severidade da Fadiga, Concentração, (Des)Motivação, Capacidade de Resposta e de Resultados Individuais (Fadiga); Exaustão Emocional; e Experiências de Distanciamentos Psicológico, Relaxamento, Mestria e Controlo (Recuperação).

Relativamente à averiguação da possibilidade das Características do Trabalho, a Fadiga, a Exaustão Emocional e as Experiências de Recuperação são preditores do BET, procedeu-se a uma análise de regressão linear múltipla, colocando o BET como variável dependente e todas as dimensões extraídas dos hipotéticos preditores como variáveis independentes. Desta análise resultaram três modelos preditores do BET, dos quais se destaca o terceiro que valida as Exigências Psicológicas de Competências, a Exaustão emocional e os Resultados Individuais (Fadiga) como preditores, explicando 60,7% da variância.

Estes resultados sugerem que a origem do Bem-Estar no Trabalho assenta sobre uma vertente mais psicológica que física, que se divide em três áreas de influência distinta. A primeira reporta-se aos *inputs* do trabalho, em termos de requerimentos ou exigências de capacidades intelectuais

do indivíduo. A segunda centra-se sobre os efeitos das exigências, em termos de esforço e desgaste de foro mental, nomeadamente Exaustão Emocional.

A terceira vertente foca os *outputs* do trabalho em termos de desempenho, sugerindo uma influência recíproca entre o esforço empregue e um retorno ou recompensa advindos desse esforço.

Analisando mais precisamente a valência da predição, verificou-se que as Exigências Psicológicas de Competências predizem positivamente o BET. Ao contrário do que se poderia supor, o esforço implicado para satisfazer estas exigências, não tem um impacto negativo sobre o BET. De acordo com o Modelo das Características do Trabalho, o requerimento de diferentes competências, ou seja a variedade de competências solicitadas, dão sentido ao trabalho, o que estimula e motiva o indivíduo, originando um estado psicológico positivo. Neste sentido, o emprego de competências, o sentimento de se possuir recursos favoráveis (uma certa mestria) pode reforçar a autoestima do indivíduo, levando à satisfação e ao BET.

O mesmo se verifica relativamente aos Resultados Individuais. A capacidade de produzir Resultados Individuais predizem o BET, enquanto a perceção de uma incapacidade em produzir Resultados afeta negativamente o BET. Assim como no caso das Exigências Psicológicas de Competências, suspeita-se que baixos níveis de fadiga, permitam ao indivíduo ter energia suficiente para desempenhar as suas funções de forma produtiva, cujos resultados influenciam tanto a motivação como a autoestima e, consequentemente o BET.

A Exaustão Emocional, como seria de esperar, sendo um dos componentes principais do *Burnout*, prediz negativamente o BET. Presume-se que Exaustão Emocional, para além de uma influência direta sobre o BET, tolde a capacidade para a ação, diminuindo as capacidades e competências individuais, afetando negativamente os resultados e, consequentemente, o BET.

No sentido de entender melhor a razão pela qual se destacam estas variáveis como preditores do BET, procedeu-se a novas análises fatoriais múltiplas. Estas realizaram-se sobre o preditores do BET, como o objetivo de identificar quais a variáveis que prediziam os preditores.

Relativamente ao preditor Exigências Psicológicas de Competências, foram elaborados quatro modelos, dos quais se destaca o quarto, por ser mais informativo e potente na sua predição, explicando 51% da variabilidade. Este modelo destaca como preditores das Exigências Psicológicas de Competências, o BET, a Intensidade/ Variedade das Emoções expressadas, a carga de Trabalho e a capacidade de Concentração. Analisando cada preditor do modelo, verificamos a existência de relações de influência recíproca, relativamente aos dois primeiros

preditores. Assim como o BET, a Intensidade/Variedade de Emoções expressadas durante o Trabalho Emocional, tanto prediz as Exigências Psicológicas de Competências, como é por elas predita. Quanto mais Intensidade/ Variedade de Emoções são requeridas, mais Competências Psicológicas são exigidas, verificando-se o inverso também.

Estas evidências sugerem que o tipo de Competências exigidas está fortemente associado a competências de regulação emocional, não sendo de estranhar, dado a amostra ser constituída por um grupo profissional que presta serviços de relações públicas.

No que se refere à Carga de Trabalho, o seu agravamento prediz o aumento das Exigências Psicológicas de Competências.

O nível de Concentração (Fadiga) prediz positivamente as Exigências de Competências requeridas. O que sugere que quanto maior for o nível de concentração (menos sintomas de fadiga), mais Exigências Psicológicas de Competências satisfaz, influenciando o desempenho.

No que respeita ao segundo preditor do BET, a Exaustão Emocional, foram desenvolvidos quatro modelos para a sua predição. O último modelo, comportando uma capacidade preditiva da variabilidade da Exaustão Emocional de 56,1%, considera-se o mais adequado. Este modelo revela que a Exaustão Emocional é predita pelos fatores: BET, Atuação Superficial, (Des)Motivação e Exigências de Ritmo. Neste caso a relação de influência recíproca do BET como preditor volta a emergir. Relativamente Às Exigências de Ritmo e ao recurso à Atuação Superficial, ambas predizem positivamente a exaustão. A primeira está relacionada com a Frequência da Expressão emocional, que aumentando prediz o Ritmo e a quantidade do trabalho exigido. Este como é essencialmente de foro Emocional, presume-se que resulte em Exaustão Emocional. Face à Atuação Superficial, esta sendo um tipo de regulação emocional inautêntica poderá pela mediação da Dissonância Emocional que produz, resultar em Exaustão Emocional.

O último preditor do BET, nomeadamente os Resultados Individuais (Fadiga) é predito pela Atuação Profunda, pela Atuação Superficial e pelo BET. Este modelo explica 71,5% da variabilidade dos Resultados Individuais, voltando a verificar-se uma relação recíproca dado o BET ser dependente, mas também preditor. Estando o Trabalho Emocional na base das exigências laborais, não é inusitado que os Resultados Individuais dele estejam dependentes. Neste sentido, é lógico que tanto a Atuação Profunda, como a Atuação Superficial sejam preditores dos Resultados Individuais. Enquanto a Atuação Superficial prediz resultados

positivos, talvez por implicar um esforço menor, a Atuação Profunda prediz poucos Resultados Individuais, talvez por implicar um esforço superior, para transformar os sentimentos internamente.

Relativamente à mediação da Fadiga, na relação entre as Características do Trabalho e o BET, pode-se concluir que o impacto positivo das Exigências Psicológicas de Competências no BET é parcialmente justificado pelos efeitos do fator Motivação. Este resultado vai de encontro aos modelos de Características do Trabalho, que postulam que tanto a variedade de tarefas e competências requeridas (*skill variety*) leva o indivíduo a experienciar significado na tarefa, resultando numa acrescida motivação.

A mediação da Fadiga na relação entre a Exaustão Emocional e o BET, indica que o impacto negativo da Exaustão deve-se parcialmente aos poucos Resultados Individuais que a Fadiga condiciona. Tendo presente que a escala do BET utilizada neste estudo, é uma escala que mede o Desempenho (*Work Engagement*) os resultados tornam-se coerentes, também pelo facto de a Fadiga, em termos de poucos resultados, predizer o vigor, a disponibilidade de dedicação e o absorvimento e inerentes ao BET.

A refutação Hipótese 2, referente à mediação da Fadiga sobre a relação entre as Experiências de Recuperação e o BET, leva à conclusão de que o BET é melhor predito por variáveis laborais, que individuais. O padrão de resultados obtidos vai de encontro à evolução que se tem vindo a verificar na investigação neste campo, assintindo-se à descentração do foco em estratégias de intervenção ao nível do indivíduo, para estratégias de intervenção a nível do *design* laboral. Conclui-se que as variáveis que predizem o BET, são maioritariamente de cariz laboral, sendo nesse campo que deve permanecer o foco da intervenção tanto para diminuir a Fadiga e a Exaustão, como para potenciar variáveis (e.g. Exigências Psicológicas de Competências) que aumentam o BET.

Apesar de se nos afigurarem resultados consistentes, assinalam-se algumas reservas que, de certa forma, limitam a generabilidade das respostas às questões colocadas e objetivos propostos.

O primeiro tipo de reservas prende-se com a impossibilidade de se elaborar uma análise mais fina, em termos da multiplicidade de fatores concorrentes para a predição do BET, nomeadamente através de modelização com recurso a equações estruturais, devido ao tamanho da amostra.

Um segundo tipo de limitação prende-se com a natureza do instrumento criado para medir a Carga de Trabalho. Não se pode deixar de levantar alguma reserva relativamente à

operacionalização desta variável latente, elaborada com base num conjunto de variáveis manifestas que foram cotadas em termos de gravidade, pela sua frequência e proximidade temporal do momento da resposta. A todas os níveis da variável foi dado o mesmo peso, o que pode ser enviesador. Futuramente seria interessante desdobrar a variável Carga de Trabalho nas suas componentes e perceber se todas elas têm o mesmo impacto sobre o BET, predizendo-o.

Outro tipo de limitação está relacionada com o facto de a amostra consistir unicamente de Tripulantes de Cabine, o que impede a generalização do modelo preditivo do BET a outras classes profissionais.

Por fim, alerta-se para o facto de poderem existir demais variáveis, contempladas no instrumento, mas não analisadas neste estudo, nomeadamente as variáveis de cariz familiar e laboral que podem levar a uma melhor entendimento da predição e manipulação do BET. Assim como variáveis que não foram contempladas de todo, nomeadamente Características de Personalidade, Humor, Constituição familiar, entre outras que influenciem tanto o BET em si, como os seus preditores. Apesar da preponderância dos fatores organizacionais sobre os individuais (Maslach & Leiter, 1997) e dos últimos revelarem relações pouco significativas ou contraditórias, sugere-se que, em estudos futuros, estas variáveis sejam consideradas e incluídas no modelo ou que se faça comparações de grupos diferentes tendo-as por base.

O presente estudo também tem implicações, tanto a nível da investigação neste campo, como a nível prático. Primeiro, permite conhecer melhor os antecedentes do BET nesta população, proporcionando um modelo de predição, destacando os fatores que mais contribuem para a sua variabilidade.

Segundo, aplicabilidade deste conhecimento ao contexto laboral permite, pela manipulação intencional dos preditores do BET, criar estratégias para um melhor ajustamento do desenho laboral (*job design*). Permite criar programas de intervenção, não só para estimular e potenciar as Características do Trabalho antecedentes do BET, como para minorar fatores, mediados ou não pela Fadiga e Exaustão, que o ponham em risco, ou mesmo desenvolver programas de gestão da Fadiga que controlem em parte os seus efeitos sobre o BET.

Como estudos futuros, sugere-se que seja testada uma mediação múltipla da Fadiga e das Experiências de Recuperação. Sugere-se que as variáveis de cariz familiar e laboral sejam analisadas e integradas no modelo, de forma a aumentar a predição da variabilidade no BET.

Por fim sugere-se que seja desenvolvido um modelo em que se regridam todas as variáveis analisando os seus preditores, e os preditores dos seu preditores, assim por diante, para obter um melhor *insight* sobre como manipular determinadas Características do Trabalho.

Referências

- Ansiau, D., Wild, P., Niezborala, M., Rouch, I., & Marquié, J.C. (2008). Effects of working conditions and sleep of the previous day on cognitive performance. *Applied Ergonomics*, 39 (1), 99-106.
- Åshberg, E. (2000). Dimensions of fatigue in different working populations. *Scandinavian Journal of Psychology*, 41, 231-241.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20 (1), 4-28.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Hove England: Psychology Press.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (3), 309-328.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13 (3), 209-223.
- Bakker, A. B., & Schaufeli, W., Leiter, M. P., & Tarris, T. W. (2008). Work engagement: an emergent concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Bailes, S., Libman, E., Baltzan, M., Amsel, R., Schondorf, R., & Fichtel, C. (2006). Brief and distinct empirical sleepiness and fatigue scales. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 605-613.
- Biron, M. (2012). Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*, 65 (10), 1259-1282.
- Blau, G., Fertig, J., Tatum, D. S., Connaughton, S., Park, D. S., & Marshall, C. (2010). Further scale refinement for emotional labour: Exploring distinctions between types of surface versus deep acting using a difficult client referent. *Career Development International*, 15(2), 188-216.
- Bolton, S.C., & Boyd, C. (2003). 'Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's managed heart. *Work, Employment and Society*, 17(2), 289-308.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives on people work. *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (1), 57-67.
- Bültman, U., Beurskens, A. J. H. M., de Vries, M., & Vercoulen, J. H. M. M. (2000). Measurement of prolonged fatigue in the working population: Determination of a cutoff point for the checklist individual strength. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (49), 411-416.
- De Bloom, J., Kompier, M. A. J., Geurts, S. A. E., De Weerth, C., Taris, T.W., & Sonnentag, S. (2009). Do we recover from vacation? Meta-analysis of vacation effects on health and well-being. *Journal of Occupational Health*, 51, 13-25.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Geurts, S. A. E., & Taris, T. W. (2009). Daily recovery from work-related effort during non-work time. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 7, 85-123.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Demerouti, E., Moster, K., & Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation about the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15 (3), 209-222.
- D'Oliveira, T. (2011). Occupational fatigue: implications for aviation. In KW Kallus & M. Hesse (Eds.), *Aviation Psychology in Austria* 2, 51-59. Vienna: facultas.wuv Universitätsverlag.

- Elliott, A. J. (2006). The hierarchical model of approach-avoidance motivation. *Motivation and Emotion* 30(2), 111-116.
- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83(4), 577-585.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Heuven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (1), 81-100.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology* 85, 3, 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkley, CA: University of California Press.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1332-1356.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Luthans, F., Avolio, B. J., & Norman, S. M. (2007). Psychological capital: Measurement and relationship with performance and job satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Maslach, C., Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Morris, J., & Feldman, D. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labour. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Mozja, E. J., Lorenz, C., Sonnentag, S., & Binnewies, C. (2010). Daily recovery experiences: The role of volunteer work during leisure time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 1, 60-74.
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2007). Validation of the Dutch questionnaire on emotional labour (D-QEL) in nurses and teachers. In P. Richter, J. M. Peiro & W. B. Schaufeli (Eds.), *Psychological resources in human service work* (pp.135-145). München: Hampp Publishers.
- Niven, K., Totterdell, P., & Holman, D. (2009). Affect regulation and well-being in the workplace: An interpersonal perspective. In A. Antoniou, C. Cooper, G. Chrousos, C. Spielberger, and M. Eysenck (Eds.), *Handbook of Managerial and Occupational Health* (218-228). Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Ostry, A. S., Marion, S. A., Demers, P. A., Herschler, R., Kelly, S., Techke, K., & Hertzman, C. (2001). Measuring psychological job strain with Job Content Questionnaire using experienced job evaluators. *American Journal of Industrial Medicine*, 39, 397-401.
- Rau, R., & Triemer, A. (2004). Overtime in relation to blood pressure and mood during work, leisure, and night time. *Social Indicators Research*, 67 (1-2), 51-73.
- Rook, J. W., & Zijlstra, F. R. H. (2006). The contribution of various types of activities to recovery. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (2), 218-240.

- Schaufeli, W., & Bakker, A., Salanova, M. (2001). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement* 66 (4), 701-716.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *UWES Utrecht work engagement scale: Preliminary Manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit – Utrecht University.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behaviour*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66 (4), 701-716.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 20(2), 177-196.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales-Roma, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schulman, P. (1999). Applying learned optimism to increase sales productivity. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 19(1), 31-37.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/ low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- Smith, C. S., Folkard, S., & Fuller, J. A. (2003). Shiftwork and working hours. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 163-183). Washington DC, Washington, DC, US: American Psychological Association (APA) Publisher.
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 196-210.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between Nonwork and work. *Journal of Applied Psychology* 88, 3, 518-528.
- Sonnentag, S., & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 393-414.
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, A. J. (2008). Did you have a nice evening? A day-level study on recovery experiences, sleep and affect. *Journal of Applied Psychology*, 93, 674-684.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The recovery experience questionnaire: Development and validation of a measure for accessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 204-221.
- Sonnentag, S. & Krueger, U. (2006). Psychological detachment from work during off-job time: the role of job stressors, job involvement, and recovery-related self-efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 15, 2, 197-217.
- Sonnentag, S., & Natter, E. (2004). Flight attendants daily recovery from work: Is there no place like home? *International Journal of Stress Management*, 11, 4, 366-391.
- Tecedeiro, M. (2004). *Factores psicológicos na síndrome de burnout: o narcisismo como variável preditora da síndrome*, unpublished master dissertation, ISPA – Instituto Universitário. *Teses de Mestrado*, Ref. 16849.
- Tecedeiro, M. (2010). Estudo exploratório sobre burnout numa amostra portuguesa: O narcisismo como variável preditora da síndrome de burnout. *Análise Psicológica* [online], 28 (2), 311-320.
- Van de Hulst, M. (2003). Long work hours and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health* 29(3), 171-188.

- Van Hoof, M. L. M., Guerts, S. A. E., Beckers, D. G. J., & Kompier, M. A. J. (2011). Daily recovery from work: The role of activities, effort and pleasure. *Work & Stress Vol. 25, No.1*, 55-74.
- Veldhoven, M., & Broersen, S. (2003). Measurement quality and validity of the "need of recovery scale". *Occupational Environmental Medicine*, 60 (1), 31-91.
- Vercoulen, J.H.M.M., Swanink, C.M.A., Galama, J.M.D., Fennis, J.F.M., Van der Meer, J.W.M., Bleijenberg, G. (1994). Dimensional assessment in chronic fatigue syndrome. *Journal of Psychosomatic Research*, 38, 383-392.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Heuven, E., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2008). Working in the sky: A diary study on work engagement among flight attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 345-356.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 371-400.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.

Anexos

Anexo A

Parte I do Questionário Características do Trabalho e Bem-Estar:

Introdução instrução e consentimento informado; Levantamento de dados demográficos, de situação familiar e laboral.

Características do Trabalho e Bem-Estar

O presente questionário insere-se no âmbito da Tese de Mestrado em Psicologia do ISPA - Instituto Universitário e tem como objetivo estudar a influência de vários aspetos relacionados com o trabalho e suas consequências sobre o bem-estar do indivíduo. Destina-se somente a tripulantes pertencentes exclusivamente à Frota NB, com MAIS de 1 ANO de serviço. Excluem-se todos os tripulantes de outra frotas ou que tenham estado de baixa prolongada, de licença sem vencimentos ou de maternidade no último ano. Esta investigação pretende beneficiar a sociedade em geral através da obtenção de novos conhecimentos, podendo beneficiá-lo pessoalmente pela potencial aplicabilidade desses conhecimentos dentro da sua empresa. A sua participação é voluntária e os dados recolhidos são confidenciais sendo que apenas a equipa de investigação terá acesso aos mesmos. A sua privacidade será protegida dado não solicitarmos qualquer identificação pessoal. Qualquer dúvida ou questão relacionada com o estudo poderá ser esclarecida pelos investigadores. Agradecemos, desde já, a sua participação. Equipa de Investigação: Simone Mathäess e Prof^a. Doutora Teresa D'Oliveira (ISPA) Contacto: simone.mathaess@gmail.com

Qual o seu sexo?

- ☐ F
- ☐ M

Qual a sua idade?

Qual o seu estado civil?

- ☐ Solteiro
- ☐ Casado
- ☐ União de Facto
- ☐ Divorciado/ Separado
- ☐ Viúvo
- ☐ Other:

Vive maritalmente com alguém?

- ☐ Sim
- ☐ Não

0

Continue »

A pessoa com quem vive é colega de profissão?

- ☐ Sim
- ☐ Não

« Back Continue »

Tem alguma "chave" com essa pessoa?

- ☐ Nenhuma
- ☐ Chave de voos
- ☐ Chave de folgas

« Back Continue »

Que horários de trabalho tem a pessoa com quem vive?

- ☐ Regular (expediente durante a semana)
- ☐ Turnos
- ☐ Livre/Flexível

« Back Continue »

Tem filhos?

- ☐ Sim
- ☐ Não

« Back Continue »

Quantos filhos tem?

Que idade têm os seus filhos?

« Back Continue »

Há quanto tempo trabalha nesta empresa?

Qual a sua presente função/categoria nesta empresa?

- ☐ CAB
- ☐ CCB

Há quantos anos desempenha a presente função?

Em média, quanto tempo demora na deslocação casa - aeroporto?

O seu planeamento do mês vigente é:

- ☐ Normal
- ☐ BMSA (Bloco Mensal de Serviço de Assistência)
- ☐ Férias

« Back

Continue »

Anexo B

Parte II do Questionário Características do Trabalho e Bem-Estar:
Questionário sobre a Horário e Carga de Trabalho referentes à Escala de Serviço.

Características do Trabalho e Bem-Estar

De seguida encontra algumas questões referentes ao seu planeamento/escala de serviço vigente.

Assinale a(s) resposta(s) adequadas, reportando-se ao dia em que estamos e aos 4 dias anteriores.

1) Assinale os dias em que gozou efetivamente folgas.

- ☐ Hoje
- ☐ Ontem
- ☐ Anteontem
- ☐ Há 3 dias atrás
- ☐ Há 4 dias atrás
- ☐ Nenhum

2) Assinale os dias em que despertou antes das 6h00 (hora em que acordou e não a hora do sign on).

- ☐ Hoje
- ☐ Ontem
- ☐ Anteontem
- ☐ Há 3 dias atrás
- ☐ Há 4 dias atrás
- ☐ Nenhum

3) Assinale os dias em que fez voos num período circadiano (compreendido entre as 02h00 e as 06h00).

- ☐ Hoje
- ☐ Ontem
- ☐ Anteontem
- ☐ Há 3 dias atrás
- ☐ Há 4 dias atrás

4) Assinale os dias em que fez um serviço de voo noturno, compreendido entre as 23h00 e as 6h00 do dia seguinte.

- ☐ Hoje
- ☐ Ontem
- ☐ Anteontem
- ☐ Há 3 dias atrás
- ☐ Há 4 dias atrás
- ☐ Nenhum

5) Assinale os dias em que esteve de assistência, reserva ou on-call.

- ☐ Hoje
- ☐ Ontem
- ☐ Anteontem
- ☐ Há 3 dias atrás
- ☐ Há 4 dias atrás
- ☐ Nenhum

Reporte-se ao dia de hoje. Caso tenha estado de serviço, indique também:

Nº horas PSV/ Duty efetuadas

Nº de Pernas/ Sectores voados

« Back

Continue »

Anexo C

Parte III do Questionário Características do Trabalho e Bem-Estar:

Escala de Características da Tarefa

Características do Trabalho e Bem-Estar

Seguidamente vai encontrar várias afirmações que permitem descrever o seu trabalho.

Indique, para cada afirmação, o seu grau de concordância, utilizando a escala apresentada.

1. O meu trabalho exige que aprenda coisas novas.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

2. O meu trabalho envolve tarefas muito repetitivas.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

3. O meu trabalho exige um nível elevado de competências.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

4. O meu trabalho tem uma variedade de tarefas.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

5. O meu trabalho exige criatividade.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

6. O meu trabalho permite que desenvolva as minhas melhores características.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

7. O trabalhador tem bastante a dizer sobre o que acontece no trabalho.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

8. No meu trabalho, o trabalhador tem liberdade para decidir como faz o trabalho.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

9. Este trabalho permite que o trabalhador tome muitas decisões sozinho.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

10. O meu trabalho exige que se trabalhe muito depressa.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

11. O meu trabalho exige que se trabalhe muito.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

12. O meu trabalho não envolve uma quantidade de trabalho excessiva.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

13. O trabalhador tem tempo suficiente para fazer o trabalho.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

14. Neste trabalho não são feitas exigências contraditórias.

Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

« Back

Continue »

Anexo D

Parte III do Questionário Características do Trabalho e Bem-Estar:

Escala de Trabalho Emocional

Características do Trabalho e Bem-Estar

De seguida, encontra algumas afirmações sobre a forma como desempenha o seu trabalho.

Indique, para um dia de trabalho normal, a frequência com que faz as seguintes coisas quando interage com os clientes: COM QUE FREQUÊNCIA...

1. Interage com clientes.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

2. Adota determinadas emoções necessárias ao seu trabalho.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

3. Expressa determinadas emoções necessárias para o seu trabalho.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

4. Expressa emoções intensas.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

5. Demonstra emoções fortes.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

6. Demonstra muitos tipos diferentes de emoções.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

7. Expressa várias emoções diferentes.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

8. Demonstra várias emoções diferentes quando interage com outros.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

9. Faz um esforço para sentir de facto as emoções que deve mostrar.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

10. Tenta experienciar realmente as emoções que tem de mostrar.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

11. Tenta, de facto, sentir as emoções que tem de exhibir como parte do seu trabalho.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

11. Resiste em expressar os seus sentimentos verdadeiros.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

13. Finge ter emoções que não tem realmente.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

14. Esconde os seus sentimentos verdadeiros sobre uma situação.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

« Back

Continue »

Anexo E

Parte III Questionário Características do Trabalho e Bem-Estar:

Escala de Fadiga

Características do Trabalho e Bem-Estar

Seguidamente, vai encontrar várias afirmações relativas à forma como se sente neste momento.

Indique, para cada afirmação, o seu grau de concordância utilizando a escala apresentada.

1. Sinto-me cansado(a).

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

2. Sinto-me muito ativo(a).

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

3. Pensar exige esforço.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

4. Fisicamente sinto-me exausto(a).

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

5. Sinto-me com vontade de fazer coisas boas.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

6. Sinto-me em forma.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

7. Faço bastantes coisas durante um dia.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

8. Quando estou a fazer algo, consigo-me concentrar.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

9. Sinto-me fraco(a).

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

10. Não consigo fazer muitas coisas durante um dia.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

11. Consigo-me concentrar.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

12. Sinto-me descansado(a).

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

13. Sinto dificuldades em me concentrar.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

14. Fisicamente sinto que estou em más condições.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

15. Estou cheio de planos.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

16. Fico cansado(a) com bastante facilidade.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

17. Tenho resultados bastante fracos.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

18. Não me apetece fazer nada.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

19. Os meus pensamentos facilmente divagam.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

20. Fisicamente sinto-me em boa forma.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

Anexo F

Parte III Questionário Características do Trabalho e Bem-Estar:

Escala de Exaustão Emocional

Características do Trabalho e Bem-Estar

Seguidamente, vai encontrar várias afirmações relativas à forma como se sente neste momento.

Indique, para cada afirmação, o seu grau de concordância utilizando a escala apresentada.

21. Sinto-me emocionalmente desgastado(a) pelo meu trabalho.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

22. Chego ao fim do dia de trabalho completamente exausto(a).

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

23. Sinto-me cansado(a) quando me levanto de manhã e tenho de ir trabalhar.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

24. Trabalhar todos os dias causa-me stress.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

25. O meu trabalho está a esgotar-me.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

« Back

Continue »

Anexo G

Parte III Questionário Características do Trabalho e Bem-Estar:

Escala de Experiências de Recuperação

Características do Trabalho e Bem-Estar

Seguidamente, vai encontrar várias afirmações relativas à forma como se sente durante os seus tempos-livres, quando termina o seu trabalho nas folgas.

Indique se a afirmação é uma descrição verdadeira da sua opinião, utilizando a escala apresentada. NOS MEUS TEMPOS-LIVRES...

1. Eu sinto que posso decidir o que fazer.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

2. Eu aprendo coisas novas.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

3. Eu esqueço-me do trabalho.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

4. Eu decido sobre os meus horários.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

5. Eu não penso no trabalho de todo.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

6. Eu consigo descontraír e relaxar.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

7. Eu procuro desafios intelectuais.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

8. Eu faço coisas que me desafiam.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

9. Decido eu próprio como vou passar o meu tempo.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

10. Eu consigo distanciar-me do meu trabalho.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

11. Eu faço coisas relaxantes.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

12. Eu aproveito o tempo para relaxar.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

13. Eu trato das coisas da maneira como eu quero.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

14. Eu uso o tempo para lazer.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

15. Eu faço algo para alargar os meus horizontes.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

16. Eu consigo fazer uma pausa das exigências do trabalho.

Discordo Totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo Totalmente
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------

« Back

Continue »

Anexo H

Parte III Questionário Características do Trabalho e Bem-Estar:

Escala de Bem-Estar no Trabalho/ *Work Engagement*

Características do Trabalho e Bem-Estar

Por fim, encontrará várias afirmações que se referem à forma como se sente no trabalho.

Para as seguintes perguntas, responda utilizando uma escala que varia entre concordo totalmente e discordo totalmente, assinalando a sua resposta clicando na opção que melhor traduz a sua concordância.

1. No meu trabalho sinto-me cheio de energia.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

2. No trabalho sinto-me com força e vigor (vitalidade).

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

3. Estou entusiasmado com o meu trabalho.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

4. O meu trabalho inspira-me.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

5. Quando me levanto de manhã, tenho vontade de ir trabalhar.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

6. Sinto-me feliz quando trabalho intensamente.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

7. Estou orgulhoso com o trabalho que realizo.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

8. Sinto-me envolvido com o trabalho que faço.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

9. "Deixo-me levar" pelo meu trabalho.

Nunca	☐	☐	☐	☐	☐	Sempre
-------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------

« Back

Continue »

Obrigada por ter participado!

« Back

Submit

Anexo I

Tabelas da estatística descritiva das variáveis demográficas, de situação familiar e laboral, referentes à Parte I do Questionário Característica do Trabalho e Bem-Estar (Anexo A).

Figura 4 – Escalões etários

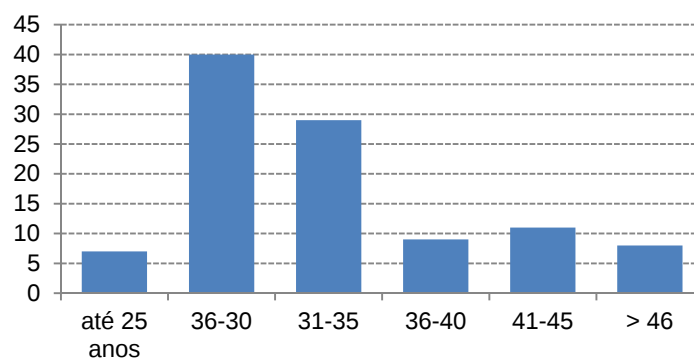


Tabela 21.

Vive maritalmente com alguém?				
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Sim	58	54,2	58,0	58,0
Não	42	39,3	42,0	100,0
Total	100	93,5	100,0	
Omissos	7	6,5		
Total	107	100,0		

Tabela 22.

A pessoa com quem vive é colega de profissão?				
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Sim	19	17,8	32,8	32,8
Não	39	36,4	67,2	100,0
Total	58	54,2	100,0	
Omissos	49	45,8		
Total	107	100,0		

Tabela 23. Tem alguma “chave” com essa pessoa?

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Voos	4	3,7	21,1	21,1
Folgas	7	6,5	36,8	57,9
Não	8	7,5	42,1	100,0
Total	19	17,8	100,0	
Omissos	88	82,2		
Total	107	100,0		

*Omissos porque são participantes que não vivem com colegas de profissão.

Tabela 24. Tem filhos?

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Sim	34	31,8	32,4	32,4
Não	71	66,4	67,6	100,0
Total	105	98,1	100,0	
Omissos	2	1,9		
Total	107	100,0		

Tabela 25. Horários do companheiro.

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Livre/FI	8	7,5	21,1	21,1
Regular	25	23,4	65,8	86,8
Turnos	5	4,7	13,2	100,0
Total	38	35,5	100,0	
Omissos	69	64,5		
Total	107	100,0		

Tabela 26.

Qual a sua presente função/categoria nesta empresa?				
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
CAB	85	79,4	79,4	79,4
CCB	22	20,6	20,6	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Tabela 27. O seu planeamento do mês vigente é...?

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Normal	80	74,8	75,5	75,5
Férias	25	23,4	23,6	99,1
BMSA	1	0,9	0,9	100,0
Total	106	35,5	100,0	
Omissos	1	0,9		
Total	107	100,0		

Anexo K

Distribuição das pontuações nas diferentes escalas.

Tabela 28. Características da Tarefa

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Exigências Psicológicas de Competências	105	1,00	5,00	3,381	,830
Exigências de Ritmo	107	0,00	4,75	3,350	,738

Tabela 29. Trabalho Emocional

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Intensidade/Variedade Emoções	104	1,00	5,00	3,007	,724
Atuação Profunda	106	1,00	4,33	2,437	,848
Atuação Superficial	103	1,00	5,00	2,792	,878
Frequência da Expressão Emocional	105	1,00	5,00	3,069	,838

Tabela 30. Experiências de Recuperação

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Distanciamento	105	1,67	5,00	3,590	1,003
Relaxamento	105	1,60	5,00	3,788	,777
Mestria	105	1,50	5,00	3,750	,833
Controlo	105	2,00	5,00	3,997	,977

Tabela 31. Fadiga

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Concentração	104	1,00	4,25	2,644	,789
Severidade da Fadiga	103	1,00	5,00	3,223	1,048
Motivação	104	1,00	5,00	2,860	1,168
Capacidade de Resposta	103	1,00	4,25	2,604	,797
Resultados Individuais	105	1,00	4,33	2,177	,864

Tabela 32. Exaustão Emocional

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Exaustão	101	1,00	5,00	2,956	,928

Tabela 33. Bem-estar no Trabalho

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Bem-Estar no Trabalho	102	2,00	5,00	3,454	,718

Anexo L

Resultados detalhados da Análise Fatorial e Consistência Interna de todas as escalas utilizadas no questionário Características do Trabalho e Bem-Estar.

Escala Características do Trabalho:

A validade da análise fatorial foi efetuada através do KMO (0,755, média) e do Teste de *Bartlett* (significativo) que indicam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 4 componentes (dimensões) principais que explicam 61,43% da variância total. A primeira componente principal explica 27,0% da variância, a segunda explica 15,3%, a terceira 10,9% e a quarta explica 8,1%.

Tabela 34. Variância explicada: Características da Tarefa

Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de variância	% acumulada	Total	% de variância	% acumulada	Total	% de variância	% acumulada
1	3,790	27,069	27,069	3,790	27,069	27,069	3,344	23,885	23,885
2	2,149	15,348	42,417	2,149	15,348	42,417	2,195	15,679	39,564
3	1,524	10,882	53,299	1,524	10,882	53,299	1,718	12,270	51,834
4	1,139	8,133	61,432	1,139	8,133	61,432	1,344	9,598	61,432
5	,903	6,449	67,881						
6	,779	5,563	73,444						
7	,689	4,919	78,363						
8	,667	4,768	83,131						
9	,540	3,858	86,989						
10	,467	3,336	90,325						
11	,397	2,836	93,161						
12	,366	2,616	95,777						
13	,329	2,351	98,127						
14	,262	1,873	100,000						

A saturação dos itens ($>.55$) em cada uma das componentes principais pode ser apreciada na tabela abaixo. A primeira componente principal integra os itens relacionados com ***Skill discretion***, a segunda os itens relacionados com as **Exigências do trabalho**, a terceira os itens relacionados com a **Autoria de decisão/Locus de decisão** e a quarta os itens agrupa os itens relacionados com o **Ritmo de tarefas**.

Tabela 35. Matriz de componentes rodada (Características da Tarefa)

	Componentes			
	1	2	3	4
JCQ_01	,831			
JCQ_03	,825			
JCQ_04	,742			
JCQ_05	,723			
JCQ_06	,692			
JCQ_07	,561			
JCQ_11		,753		
JCQ_12		,692		
JCQ_10		,673		
JCQ_13		,594		
JCQ_08			,805	
JCQ_09			,771	
JCQ_02				-,815
JCQ_14				,591

Consistência Interna dos itens das 2 dimensões das Características da Tarefa consideradas:

Tabela 36. Consistência Interna *if item deleted*: Exigências Psicológicas de Competências

Item	Cronbach's alpha <i>if item deleted</i>
JCQ_01	,798
JCQ_03	,795
JCQ_04	,812
JCQ_05	,797
JCQ_06	,809
JCQ_07	,836

Tabela 37. Consistência Interna *if item deleted*: Exigências de Ritmo

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
JCQ_10	,650
JCQ_11	,647
JCQ_12	,622
JCQ_13	,682

Escala de Fadiga:

A validade da análise fatorial foi confirmada através do KMO (0,855, bom) e do teste de *Bartlett* (significativo), que indicam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 5 componentes principais que explicam 71,19% da variância total. Através de uma análise de conteúdo aos itens e com base nas proposições da literatura, foi possível inferir a dimensão a que pertenciam. A primeira componente principal, denominada de Severidade da Fadiga, explica 40,8% da variância, a segunda – Concentração - explica 11,14%, a terceira - (Des)Motivação - 7,4%, a quarta componente, denominada de Capacidade de Resposta explica 6,1% e a quinta – Resultados Individuais - 5,6%.

Tabela 38. Variância explicada (Fadiga)

Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de variância	% acumulada	Total	%	de% acumulada	Total	% de variância	% acumulada
1	8,168	40,842	40,842	8,168	40,842	40,842	3,719	18,595	18,595
2	2,228	11,141	51,983	2,228	11,141	51,983	3,079	15,396	33,991
3	1,491	7,453	59,436	1,491	7,453	59,436	2,696	13,480	47,471
4	1,231	6,154	65,590	1,231	6,154	65,590	2,392	11,958	59,429
5	1,121	5,603	71,193	1,121	5,603	71,193	2,353	11,764	71,193
6	,903	4,515	75,708						
7	,778	3,891	79,599						
8	,643	3,215	82,814						
9	,567	2,836	85,650						
10	,443	2,213	87,863						
11	,420	2,100	89,963						
12	,369	1,847	91,811						
13	,344	1,718	93,529						
14	,272	1,359	94,888						
15	,241	1,206	96,095						
16	,214	1,070	97,165						
17	,169	,847	98,012						
18	,151	,753	98,765						
19	,134	,671	99,436						
20	,113	,564	100,000						

A saturação dos itens ($>.55$) em cada uma das componentes principais pode ser apreciada na tabela abaixo. A primeira componente principal integra os itens relacionados com a **Severidade da Fadiga**, a segunda os itens relacionados com a **Concentração**, a terceira os itens relacionados com a **(Des)Motivação**, a quarta os itens agrupa os itens relacionados com a **Capacidade de resposta** e a quinta os **Resultados**.

Tabela 39. Matriz de componentes rodada (Fadiga)

	Componentes				
	1	2	3	4	5
Fadiga_01	,902				
Fadiga_04	,851				
Fadiga_12	,715				
Fadiga_09	,546		,545		
Fadiga_03	,485	,425		-,410	
Fadiga_13		,774			
Fadiga_08		,728			
Fadiga_11		,720			
Fadiga_02		,601			
Fadiga_16	,414	,471			
Fadiga_19			,803		
Fadiga_18			,669		
Fadiga_14	,515		,549		
Fadiga_20				,648	
Fadiga_06				,629	
Fadiga_15				,615	
Fadiga_05	,415			,585	
Fadiga_10					,797
Fadiga_07					,783
Fadiga_17					,594

Consistência Interna dos itens das 5 dimensões da Fadiga:

Tabela 40. Consistência Interna *if item deleted* Severidade da Fadiga

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
Fadiga_01	,804
Fadiga_04	,803
Fadiga_12	,879

Tabela 41. Consistência Interna *if item deleted* Concentração (Fadiga)

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
Fadiga_02	,877
Fadiga_08	,722
Fadiga_11	,714
Fadiga_13	,770

Tabela 42. Consistência Interna *if item deleted* (Des)Motivação (Fadiga)

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
Fadiga_18	
Fadiga_19	

Tabela 43. Consistência Interna *if item deleted* Capacidade de Resposta (Fadiga)

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
Fadiga_05	,736
Fadiga_06	,654
Fadiga_15	,765
Fadiga_20	,669

Tabela 44. Consistência Interna *if item deleted* Resultados Individuais (Fadiga)

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
Fadiga_07	,743
Fadiga_10	,543
Fadiga_17	,721

Exaustão:

A validade da análise fatorial foi efetuada através do KMO (0,844; bom) e teste de *Bartlett* (significativo) e indicam-nos valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 1 componente principal que explica 61,9% da variância total.

Tabela 45. Variância explicada (Exaustão Emocional)						
Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% de variância	% acumulada	Total	% de variância	% acumulada
1	3,096	61,926	61,926	3,096	61,926	61,926
2	,613	12,260	74,186			
3	,535	10,693	84,879			
4	,446	8,915	93,794			
5	,310	6,206	100,000			

Consistência Interna dos itens:

Tabela 46. Consistência Interna <i>if item deleted</i> :Exaustão Emocional	
Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
Exaustao_01	,800
Exaustao_02	,805
Exaustao_03	,819
Exaustao_04	,836
Exaustao_05	,797

Escala de Trabalho Emocional:

A validade da análise fatorial foi efetuada através do KMO (0,695, Razoável) e do Teste de *Bartlett* (significativo) que indicam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 4 componentes principais que explicam 69,9% da variância total.

Tabela 47.		Variância explicada (Trabalho Emocional)							
Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de variância	% acumulada	Total	% de variância	% acumulada	Total	% de variância	% acumulada
1	4,366	31,182	31,182	4,366	31,182	31,182	3,022	21,584	21,584
2	2,176	15,542	46,724	2,176	15,542	46,724	2,451	17,504	39,089
3	1,859	13,279	60,004	1,859	13,279	60,004	2,240	16,000	55,089
4	1,395	9,964	69,968	1,395	9,964	69,968	2,083	14,879	69,968
5	,973	6,950	76,918						
6	,737	5,264	82,181						
7	,584	4,174	86,355						
8	,531	3,791	90,146						
9	,385	2,753	92,899						
10	,347	2,478	95,377						
11	,248	1,771	97,148						
12	,175	1,251	98,399						
13	,145	1,035	99,434						
14	,079	,566	100,000						

A saturação dos itens ($>.55$) em cada uma das componentes principais pode ser apreciada na tabela abaixo. A primeira componente principal integra os itens relacionados com a **Intensidade e Variedade**, a segunda os itens relacionados com a **Atuação profunda**, a terceira os itens relacionados com a **Atuação superficial** e a quarta os itens agrupa os itens relacionados com **Frequência**.

Tabela 48. Matriz de componentes rodada (Trabalho Emocional)

	Component			
	1	2	3	4
ELS_07	,944			
ELS_06	,906			
ELS_08	,805			
ELS_04	,550			
ELS_05	,478	,439		
ELS_10		,871		
ELS_11		,869		
ELS_09		,599		
ELS_14			,851	
ELS_12			,842	
ELS_13			,771	
ELS_02				,855
ELS_03				,827
ELS_01				,687

Consistência Interna do itens para as 4 dimensões:

Tabela 49. Consistência Interna *if item deleted*:Frequência da Expressão Emocional

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
ELS_01	,869
ELS_02	,483
ELS_03	,505

Tabela 50. Consistência Interna *if item deleted*:Intensidade/ Variedade das Emoções

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
ELS_04	,912
ELS_06	,769
ELS_07	,749
ELS_08	,828

Tabela 51. Consistência Interna *if item deleted*:Actuação Profunda.

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
ELS_09	,881
ELS_10	,568
ELS_11	,663

Tabela 52. Consistência Interna *if item deleted*:Actuação Superficial

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
ELS_12	,679
ELS_13	,757
ELS_14	,673

Escala de Experiências de Recuperação:

A validade da análise fatorial foi efetuada através do KMO (0,855, bom) e Teste de *Bartlett* (significativo) que também indicam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 4 componentes principais que explicam 75,94% da variância total. A primeira componente principal explica 45,8% da variância, a segunda explica 12,8%, a terceira 9,7% e a quarta explica 7,6%.

Tabela 53. Variância explicada (Experiências de Recuperação)

Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% de variância	% acumulada	Total	%	de% acumulada	Total	% de variância	% acumulada
1	7,334	45,836	45,836	7,334	45,836	45,836	3,253	20,330	20,330
2	2,052	12,825	58,661	2,052	12,825	58,661	3,110	19,438	39,768
3	1,552	9,702	68,364	1,552	9,702	68,364	3,075	19,217	58,985
4	1,213	7,583	75,947	1,213	7,583	75,947	2,714	16,961	75,947
5	,739	4,618	80,565						
6	,568	3,553	84,117						
7	,532	3,326	87,444						
8	,418	2,611	90,054						
9	,313	1,955	92,009						
10	,264	1,651	93,660						
11	,241	1,504	95,164						
12	,198	1,237	96,401						
13	,167	1,046	97,447						
14	,162	1,010	98,457						
15	,135	,842	99,299						
16	,112	,701	100,000						

A saturação dos itens (>.55) em cada uma das componentes principais pode ser apreciada na tabela abaixo. A primeira componente principal integra os itens relacionados com o **Relaxamento**, a segunda os itens relacionados com o **Controlo**, a terceira os itens relacionados com a **Mestria** e a quarta os itens agrupa os itens relacionados com o **Distanciamento**.

Tabela 54. Matriz de componentes rodada (Experiências de Recuperação)

	Componentes			
	1	2	3	4
REQ_12	,832			
REQ_11	,754			
REQ_14	,674			
REQ_06	,599			
REQ_16	,594			
REQ_04		,857		
REQ_09		,809		
REQ_01		,737		
REQ_13		,727		
REQ_07			,843	
REQ_15			,819	
REQ_08			,771	
REQ_02			,749	
REQ_05				,886
REQ_03				,842
REQ_10				,781

Consistência Interna para as 4 dimensões das Experiências de Recuperação:

Tabela 55. Consistência Interna *if item deleted*: Distanciamento Psicológico

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
REQ_03	,767
REQ_05	,694
REQ_10	,837

Tabela 56. Consistência Interna *if item deleted*: Relaxamento

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
REQ_06	,839
REQ_11	,818
REQ_12	,812
REQ_14	,827
REQ_16	,858

Tabela 57. Consistência Interna *if item deleted*: Mestria

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
REQ_02	,829
REQ_07	,846
REQ_08	,813
REQ_15	,806

Tabela 58. Consistência Interna *if item deleted*: Controle

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
REQ_01	,879
REQ_04	,883
REQ_09	,864
REQ_13	,871

Escala de Bem-Estar:

A validade da análise fatorial verificou-se através do KMO (0,884, bom) e do Teste de *Bartlett* (significativo), que indicam valores aceitáveis para a sua prossecução. A análise fatorial convergiu para uma solução com 1 componente principal que explica 62,0% da variância total.

Tabela 59. Variância explicada (BET)

Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% de variância	% acumulada	Total	% de variância	% acumulada
1	5,587	62,082	62,082	5,587	62,082	62,082
2	,832	9,246	71,328			
3	,728	8,086	79,414			
4	,576	6,398	85,812			
5	,439	4,881	90,693			
6	,324	3,598	94,290			
7	,244	2,709	96,999			
8	,145	1,608	98,607			
9	,125	1,393	100,000			

Consistência Interna dos itens do BET:

Tabela 60. Consistência Interna *if item deleted*: BET

Item	<i>Cronbach's alpha if deleted</i>
BET_01	,904
BET_02	,902
BET_03	,895
BET_04	,904
BET_05	,906
BET_06	,905
BET_07	,906
BET_08	,901
BET_09	,923

Anexo M

Resultados detalhados dos modelos preditivos de todas as dimensões das escalas utilizadas no questionário Características do Trabalho e Bem-Estar.

Tabela 61. Resumo dos modelos preditores da Intensidade/Variade das Emoções								
Modelos	R	R ²	Adjusted	ΔR ²	ΔF	df	p-value	
			R ²					
Exigências Psicológicas de Competências	,295	,087	,076	,087	8,284	87,1	,005**	

** Significativo para um valor de $\alpha=0,01$.