

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

Este estudo tem como finalidade conhecer o grau de satisfação, os níveis de *stress*, os fatores que o provocam e as suas consequências, bem como descrever as principais estratégias de *coping* dos profissionais do Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) de São Silvestre.

O estudo da satisfação profissional tem sido alvo de diversas investigações, que têm aumentado consideravelmente nos últimos anos, uma vez que, segundo Abreu (2005), se verifica uma falta de clarificação teórica, de metodologia e até de terminologia. Segundo Hoppock (1935), citado por Seco (2000), a satisfação profissional é definida como “a combinação das circunstâncias fisiológicas, psicológicas e ambientais que permitem à pessoa afirmar com toda a certeza que está feliz com o seu trabalho” (p.85).

Como é do conhecimento geral, o *stress* está presente no nosso dia-a-dia, pessoal e profissional, pelo que é imprescindível que cada pessoa seja capaz de determinar as suas próprias estratégias que lhe permitam superar os contratemplos que, naturalmente, nos surgem na vida.

Segundo Alves (1998), citado por Cardoso et al. (1998) e, de acordo com Lazarus e Folkman (1984) e Serra et al. (1989), o *stress* é “um processo dinâmico de transações mútuas numa relação entre a pessoa e o meio, verificando-se uma discrepância entre as exigências impostas e as competências que julga ter para as enfrentar, levando o sujeito a forçar os seus limites, funcionando num registo que não é o seu” (p.16). Assim, chegamos ao conceito de *coping* e respetivas estratégias que nos possibilitam ultrapassar as “surpresas” do dia-a-dia. Para Monat e Lazarus (1985), citados por Serra (1988), “o coping refere-se aos esforços para lidar com as situações de dano, de ameaça ou de desafio, quando não está disponível uma rotina ou uma resposta automática” (p.303).

O *stress* está presente na vida profissional de qualquer pessoa, nomeadamente na mulher, que, com o evoluir das sociedades, passa a ter de conciliar o trabalho doméstico e o tempo que precisa para cuidar dos filhos com uma atividade

profissional fora de casa. Assim, e segundo Méda (1999), o trabalho é um elemento central na vida de cada pessoa e um fator regulador da vida em sociedade.

O nosso estudo está organizado em cinco capítulos distintos. O primeiro refere-se à introdução, onde se faz uma breve apresentação dos conceitos e das temáticas que vão ser abordados no estudo.

O segundo capítulo diz respeito à revisão da literatura, onde fazemos um enquadramento teórico e concetual do estudo, abordamos o conceito de satisfação/insatisfação profissional e os respetivos fatores; destacamos, ainda, o conceito de *stress* em termos gerais, e no caso profissional, bem como os fatores que o originam e respetivas consequências. Neste capítulo abordamos, ainda, o conceito de trabalho e a forma como este evoluiu com o passar dos anos, e fazemos referência ao conceito de *coping* e às suas estratégias.

O terceiro capítulo é relativo à metodologia, onde fazemos a caracterização da instituição onde foi realizado o estudo, a descrição e caracterização da amostra, apresentamos os instrumentos de medida aplicados e descrevemos os procedimentos utilizados.

No quarto capítulo apresentamos os resultados obtidos após a análise estatística dos dados recolhidos através dos questionário aplicados. Relativamente a cada questionário utilizado, optámos por apresentar os resultados por fator e só depois na sua globalidade. Neste capítulo, apresentamos o número de casos válidos e o número de valores em falta, os valores de medidas de tendência central (média, mediana e moda) e de medidas de dispersão (desvio padrão e amplitude), bem como os valores máximo e mínimo encontrados. Para cada fator e para o questionário total, apresentamos, ainda, tabelas de frequência e tabelas com os valores do *Alpha* de *Cronbach*, através das quais é possível conhecermos a sua consistência interna.

O quinto capítulo é relativo à discussão dos resultados, o sexta à conclusão, e o sétimo e oitavo são relativos às limitações do estudo e sugestões para estudos futuros. Por fim, são apresentadas as referências bibliográficas e os anexos.

CAPÍTULO II - REVISÃO DA LITERATURA

1. SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL

1.1. Conceito de Satisfação/Insatisfação Profissional

Como ponto de partida, parece-nos pertinente clarificar o conceito de profissão. Segundo Popkewitz (1992), citado por Custódio (2004), “a palavra profissão refere-se a um grupo altamente competente, especializado, dedicado e bem formado, que preconiza uma categoria que concede posição social (confiança) e privilégios a determinados grupos” (p.4).

As novas formas organizacionais, impostas pelas transformações sociais, culturais e tecnológicas, geram novas expectativas e atitudes no trabalho. As funções atribuídas aos trabalhadores, atualmente, estão em permanente mudança ocasionando uma corrida contínua na busca de novos conhecimentos e habilidades para atender às novas necessidades do trabalho (Azevedo, 2012).

Segundo Rabia e Christopoulos (2008), os números da satisfação têm mostrado uma tendência consistente de queda nas últimas décadas. Assim, e diante de toda a inovação, mudança e crescimento económico atual, estamos perante um paradoxo.

O estudo da satisfação profissional tem sido alvo de diversas investigações, que têm aumentado consideravelmente nos últimos anos, uma vez que, segundo Abreu (2005), se verifica uma falta de clarificação teórica, de metodologia e até de terminologia.

Hoppock (1935), citado por Seco (2000), define a satisfação profissional como “a combinação das circunstâncias fisiológicas, psicológicas e ambientais que permitem à pessoa afirmar com toda a certeza que está feliz com o seu trabalho” (p.85).

Vroom (1964), citado por Seco (2000), encara a satisfação no trabalho como “o conjunto de orientações afetivas do sujeito em relação aos papéis profissionais que desempenha no momento; atitudes positivas são concetualmente equivalentes à

satisfação profissional; atitudes negativas em relação à sua vida profissional são equivalentes à insatisfação profissional” (p.85).

No entanto, Lawler (1975), citado por Miguez (1987), clarifica que a insatisfação não possui necessariamente um caráter negativo; pelo contrário, pode originar comportamentos criativos, levando a mudanças construtivas e positivas.

A satisfação no trabalho está intimamente relacionada com o bem-estar e a saúde do trabalhador, caracterizada como uma atitude detentora de componentes afetivos e cognitivos (Valle, 2007), que pode afetar a saúde física, mental, atitudes e comportamentos do trabalhador, com repercussão na vida profissional, pessoal e familiar, como também para as organizações (Martinez, Paraguaya e Latorre, 2004). Assim, a satisfação no trabalho não depende apenas das circunstâncias objetivas como salário ou tipo de trabalho, mas também de fatores subjetivos como: estado psicológico, as aspirações e os desejos de cada pessoa.

Para Locke (1969), a satisfação no trabalho é como “um estado emocional agradável resultante da avaliação que o indivíduo faz do seu trabalho e que resulta da percepção da pessoa sobre o que o satisfaz ou permite a satisfação dos seus valores mais importantes no trabalho” (p.33). Desta forma, a maneira como o indivíduo percebe, valoriza e julga os aspetos do trabalho determina a satisfação no mesmo.

De acordo com Azevedo (2012), as características pessoais (género, idade, estado civil e habilitações académicas) e as condições de trabalho (local de trabalho, horário de trabalho, tipo de horário, tipo de vínculo, responsabilidade de supervisão, funções de gestão, especialidade e tempo de serviço) têm efeitos significativos na satisfação no trabalho.

Segundo Abreu (2005), todos estes conceitos são complexos e difíceis de definir, não se verificando unanimidade de posições entre os investigadores, não só porque “pertencem a contextos de investigação diferentes, mas também porque as suas opiniões e investigações são mediatizadas por momentos culturais e temporais diferentes” (p.6).

1.2. Fatores de Satisfação/Insatisfação Profissional

Na opinião de Locke (1969), “o trabalho não representa uma entidade única, mas traduz, antes, uma complexa inter-relação de tarefas, papéis, responsabilidades, interações, incentivos e recompensas, experienciada pelo indivíduo num determinado contexto físico e social” (p.330). O mesmo autor considera como “valores ou condições mais importantes conducentes à satisfação profissional, os seguintes: 1. Trabalho mentalmente desafiante, com o qual o indivíduo saiba lidar, proporcionando-lhe êxito; 2. Interesse pessoal no trabalho realizado; 3. Atividade não muito desgastante fisicamente; 4. Desempenho recompensado, de forma justa e objetiva e de acordo com as aspirações do indivíduo; 5. Condições de trabalho compatíveis com as capacidades físicas do sujeito, permitindo a realização dos seus objetivos profissionais; 6. Uma alta autoestima por parte do trabalhador; 7. Relações interpessoais facilitadoras da realização dos valores profissionais do indivíduo” (p.1328).

Vroom (1964) refere que “os fatores correlacionados com o trabalho em si são mais frequentemente associados às experiências positivas, enquanto que os fatores relacionados com o contexto de trabalho surgem mais vezes associados às experiências negativas” (p.127).

Com o objetivo de conhecer os fatores subjacentes à satisfação/insatisfação profissional, encontramos na literatura uma análise bastante completa e exaustiva. Assim, os principais fatores são:

- Grau de importância atribuído à profissão: Porter (1962), através de um estudo para conhecer o grau de importância dado a cinco áreas de necessidades (segurança, social, estima, autonomia e autorrealização), segundo o modelo de Maslow, verificou a existência de uma diferença significativa, em que os dirigentes de nível mais elevado dão mais importância às necessidades estudadas.

Num outro estudo, Francés (1984) verificou que os indivíduos mais satisfeitos, de acordo com o *Job Descriptive Index*, referem cinco aspetos do desempenho profissional (função, superior hierárquico, colegas, salário e possibilidades de promoção), tendo concluído que quanto menos satisfeitos estão os indivíduos, mais importância lhe atribuem, referindo que “quando o

emprego não é satisfatório, é-se tanto mais feliz quanto menos importância se lhe atribui" (p.28).

- Saúde mental: importa referirmos, desde já, a importância do conceito de saúde. Segundo Kozier (1993), a saúde foi vista, durante algum tempo, como ausência de doença, enfermidade, deficiência, lesão ou acidente. No entanto, a Organização Mundial de Saúde (1946) define saúde como um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade.

Em 1987, Cordeiro aponta três tipos de fatores relacionados com a saúde mental: fatores biológicos, psicossociais e socioculturais. Os fatores biológicos de equilíbrio dizem respeito à carga genética, à reação do sistema nervoso vegetativo, aos mecanismos bioquímicos, às condições de higiene antes e após o nascimento, à profilaxia das doenças e às condições de nutrição, habitação e estimulação sensorial e física. Os fatores psicossociais incluem a estimulação do desenvolvimento harmonioso, cognitivo e afetivo. Os fatores socioculturais estão relacionados com a estabilidade social, e com os valores da sociedade, nomeadamente o valor e o lugar que é atribuído à pessoa na sociedade.

Azevedo (2012) conclui que a satisfação está relacionada com fatores intrínsecos e extrínsecos, com componentes afetivos e cognitivos e influencia diretamente as relações de trabalho, podendo afetar a saúde, o bem-estar do trabalhador, assim como a qualidade na prestação dos serviços.

- Especialização: Baldamus (1951), citado por Francés (1984), chega à conclusão de que existe uma correlação negativa muito forte entre qualificação e taxas de demissão: a falta de qualificação aparece como uma causa de insatisfação quando os trabalhadores são transferidos de funções objetivamente mais qualificadas para outras que o são menos.

De acordo com Werther e Davis (1983) e Davis e Newstrom (1992), os indivíduos em níveis ocupacionais mais elevados tendem a estar mais satisfeitos com o trabalho, pois, normalmente, também têm remunerações mais elevadas, gozam de melhores condições de trabalho e desenvolvem atividades que exigem uma atualização mais completa das suas aptidões e capacidades. Como é do conhecimento geral, o especialista tem características

que o diferenciam do trabalhador sem especialização, como o ritmo de trabalho e a autonomia.

- Absentismo e rotatividade: o absentismo é um fenómeno social crescente em todos os países do mundo. A falta ao trabalho é vista, frequentemente, como um abuso ou fraude. Do ponto de vista económico, segundo Bulhões (1986), muitos concordam que o absentismo ao trabalho abrange todas as causas de ausência (doença, acidentes, licença de maternidade, atenção a problemas familiares ou formalidades jurídicas, etc.) exceto greve, cursos dentro da empresa, repouso semanal, feriados e férias.

Se por um lado, Miguez (1987), citado por Moore (1947), não tem dúvidas em considerar que o termo absentismo se refere às faltas ao trabalho sem razão válida, por outro lado, Chadwick-Jones (1973a e b) divide as faltas ao trabalho em dois tipos: ausências inevitáveis (legítimas e justificáveis, externas/internas à organização) e ausências evitáveis/voluntárias.

As causas e consequências da satisfação profissional têm sido estudadas por diversos investigadores. Segundo Spector (2010), elas apresentam duas abordagens: a abordagem global e abordagem de facetas. A abordagem global considera a satisfação no trabalho como um sentido único e global em relação ao trabalho e a abordagem de facetas concentra-se em vários componentes do trabalho como: salário, oportunidades de promoção, benefícios, supervisão, colegas de trabalho, condições de trabalho, natureza do trabalho, comunicação e segurança. Os opositores desta visão multidimensional, segundo Zanelli, Borges e Barros (2009), compreendem a satisfação no trabalho como uma atitude geral ante o trabalho como um todo (visão unidimensional). Para Spector (2010) parece pouco provável que cada faceta tenha a mesma importância para cada indivíduo, pelo que a soma de facetas é uma aproximação da satisfação no trabalho em geral.

Para Spector (2010), os fatores de satisfação profissional podem ser analisados como: causas pessoais (fatores demográficos - idade, género, habilitações literárias, tempo de serviço, estado civil; e diferenças individuais - afeto positivo, *locus* de controlo) e causas organizacionais (salário, trabalho em si mesmo, estilo de chefia, colegas, condições de trabalho, autonomia, horários, formação profissional e segurança no emprego).

Como conclusão, e segundo Ripon (1987), a satisfação profissional é o estado emocional que resulta da analogia entre o que o indivíduo espera do seu trabalho e o que dele pode retirar. Assim, a insatisfação e a satisfação são os resultados possíveis do encontro entre o homem e os seus comportamentos, por um lado, e, por outro, as situações profissionais e aquelas que ele procura.

2. STRESS

2.1. Conceito de Stress

Como todos sabemos, o *stress* faz parte do dia-a-dia de qualquer pessoa, mas é um termo, por vezes, mal utilizado e confundido com outros. Então, como se define o conceito de *stress*?

Etimologicamente, segundo Mazure e Druss (1995), citados por Serra (1999), o conceito de *stress* provém do latim: *stringo, stringere, strinxi, strictum*, que significa apertar, comprimir, restringir. A expressão existe na língua inglesa desde o século XIV sendo utilizada, durante bastante tempo, para exprimir uma “pressão ou constrição de natureza física”. Apenas no século XIX o conceito se alargou para passar a significar também as pressões que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana. O termo *stress* foi introduzido no campo científico por Selye (1936), que lhe dá o nome de Síndrome Geral de Adaptação (SGA), e que o define como sendo uma reação não específica do organismo a qualquer exigência de adaptação, mas o que a definição deste autor não explica é a diferente reação dos indivíduos a uma mesma situação de *stress*. Assim, Selye ignora não só o impacto psicológico do *stress* no indivíduo, como as aptidões deste último para alterar a situação indutora de *stress* (Cartwright & Cooper, 1997; Lazarus & Folkman, 1984), admitindo apenas indutores de *stress* externos ao indivíduo, ignorando aqueles que podem ter origem no mesmo (indutores internos) (Ross & Altmaier, 1998).

O *stress* é uma reação do organismo que ocorre perante a necessidade de adaptação a uma situação positiva ou negativa de grande importância (Lipp, 2005). O indivíduo sente-se em *stress* quando desenvolve a percepção de que não tem

controle sobre um determinado acontecimento e que as suas aptidões e recursos pessoais e sociais são insuficientes para lidar com o mesmo (Serra, 2005).

O conceito de *stress* está relacionado com a avaliação que o indivíduo faz de determinada situação. Assim, o sentimento de *stress* surge quando se percebe que a resposta de uma situação em particular excede a oferta dos recursos disponíveis (Dedovic, D'Aguiar e Pruessner, 2009).

Lazarus (2000) descreve essa avaliação de determinada situação como *appraisal*, que vem do termo em inglês e significa avaliação, a ser entendida de acordo com as reapreciações que os indivíduos fazem ao fenómeno do *stress*. O indivíduo depara-se com uma situação considerada *stressante* e faz uma reavaliação do significado na intenção de obter uma sensação de bem-estar face ao que essa situação pode causar, fazendo um registo do que acontece naquele momento. O *appraisal* da situação vai variar ao longo do tempo e o indivíduo vai adaptando as respostas aos acontecimentos. As alternativas que ele encontra para se defender vão alterar-se de acordo com o que avalia e o que conhece da situação, considerando-a com índices menores ou maiores de *stress*.

A verdade é que o *stress* pode mesmo ser considerado como um dos “motores” da vida, porque, como qualquer pessoa já pôde vivenciar, nada melhor do que aquele sentimento de satisfação que nos invade, quando resolvemos, com êxito, as dificuldades e os problemas do dia-a-dia. E, indo mais além ainda, nada como a opinião de um desportista para testemunhar que o *stress* pode mesmo ser uma importante fonte de prazer.

O *stress* pode ser positivo, até determinado ponto, pois pode aumentar a produtividade e a criatividade; porém, quando a situação se prolonga por demasiado tempo, pode tornar-se excessivo e difícil de controlar, conduzindo a consequências negativas em diversos níveis (Lipp, 2005; Martins, 2004).

No entanto, existem autores, como Dunham (1992) e Andrews (1993), que se referem ao conceito de *stress* como algo negativo ao abranger sintomas como medo, frustração, ansiedade e tensão. Por outro lado, e segundo Vila (1988), citado por Lopes (2001), o *stress* é um mecanismo de defesa que permite superar dificuldades e executar tarefas não habituais, pelo que não há nada de negativo nelas. Ao explicar este conceito, a dificuldade surge ao não conseguirmos definir uma

fronteira entre *stress* e algumas perturbações psicológicas como a ansiedade, o pânico, as fobias, ou mesmo a depressão. Este problema surge, uma vez que, afinal, tudo isto são expressões da dificuldade que qualquer pessoa tem em adaptar-se convenientemente às diversas pressões do mundo exterior.

De acordo com Serra (2000), o *stress* não deve ser considerado sempre como prejudicial: “O que faz mal ao ser humano é situar-se num de dois extremos: levar uma vida com número demasiado elevado de exigências desgastantes e repetitivas, com as quais o indivíduo não consegue lidar diariamente, por falta de recursos pessoais e sociais” (p.262). O *stress* permite, ao indivíduo, enfrentar os desafios do dia-a-dia utilizando o auge das suas capacidades e, mesmo quando aliado a sentimentos como o medo, incute o sentido de prudência e ajuda a evitar situações potencialmente perigosas. Assim, e por oposição, a ausência de *stress* produz tédio e apatia e diminui a concentração, contudo o *stress* em excesso também deve ser evitado.

O *stress* não é necessariamente mau, ele está diretamente relacionado com a produção de adrenalina que é o estímulo necessário para a produtividade do trabalhador. O indivíduo que não produz adrenalina é apático, sem ânimo e, conseqüentemente, improdutivo, pelo que quanto maior o *stress* maior a produção de adrenalina e maior a produtividade do indivíduo (Lipp, 2000, citado por Pafaro e Martino, 2004).

Para Sporcq (1994), as reações ao *stress* têm como objetivo restabelecer o equilíbrio. Nesse sentido, o indivíduo vai utilizar estratégias de resolução de problemas, na tentativa de lidar com a situação, surgindo, então, duas conseqüências possíveis: *eustress* ou *distress*. Jesus (1999) distingue os conceitos de *eustress* e *distress*: se um indivíduo, perante uma exigência profissional que pode constituir um fator de *stress*, for bem sucedido, trata-se de uma situação de *eustress*, pois o sujeito otimiza o seu funcionamento adaptativo, de tal forma que, se no futuro for confrontado com uma situação idêntica, apresentar-se-á mais autoconfiante e terá maior probabilidade de resolver a situação; se o indivíduo não for bem sucedido e a tensão permanecer elevada durante muito tempo, o sujeito pode manifestar sintomas de *distress*, que traduzem a sua má adaptação à situação ou exigência em que se encontra. Quando se entende o *stress* de uma forma negativa, conhecida como *distress*, o bem-estar dos indivíduos, as suas

capacidades funcionais, físicas e emocionais serão afetadas de maneira significativa (Lyon, 2000, citado por Laneiro, 2011).

De acordo com Serra (1999), o que determina a variabilidade das reações do indivíduo é a avaliação que cada um faz das circunstâncias e do meio ambiente em que se encontra. Se o indivíduo considera que a circunstância é para si importante e sente que não tem aptidões nem recursos pessoais ou sociais para ultrapassar as exigências por ela criadas, então “o stress aparece”. Para além disso, há que referir a importância do controlo que cada pessoa consegue, ou não, ter de determinada situação. Esse controlo pode ser interno ou externo: no primeiro, o indivíduo sente que controla as situações e sente maior facilidade em se adaptar e encontrar soluções para os seus problemas, enquanto no segundo, o indivíduo sente-se desamparado, onde a situação o controla a si, dominando-o.

O *stress* pode ser definido em três dimensões: como um estímulo, quando alguma situação vivenciada requer uma atitude; como uma resposta, quando há uma reação psicológica, psicossociológica ou comportamental ao causador do *stress*; ou como uma relação entre o estímulo e a resposta, quando há interações entre os estímulos causadores do *stress* e as respostas individuais aos estímulos (Jex, Beehr & Roberts, 1992, citados por Sousa, 2013).

Ao falarmos do conceito de *stress*, não poderíamos deixar de fazer referência ao caso particular do sexo feminino. Para além dos preconceitos e de alguma discriminação a que a mulher, ainda hoje, é sujeita, é importante fazer referência a algumas particularidades deste sexo: síndrome pré-menstrual, gravidez, depressão pós-parto, menopausa e conflito entre o trabalho e a família. Qualquer um destes acontecimentos da vida da mulher causa alterações hormonais e afeta o dia-a-dia e a forma como reage aos acontecimentos diários. O que se alterou bastante, com o passar dos anos, foi o papel da mulher na sociedade: a mulher trabalha, cada vez mais, fora de casa, o que veio criar um conflito com o tempo que necessita para cuidar dos filhos e exercer o seu papel de dona de casa. Assim, e de forma a não deixar nenhuma das tarefas prejudicada, a mulher vive em constante *stress*.

2.1.1. Potenciais Fatores de *Stress*

We Farlane (1991) define agente *stressor* como todo o acontecimento que é marcadamente desgastante para o indivíduo, causador de um enorme receio ou terror no momento.

De uma forma geral, podemos dizer que qualquer situação pode ser potencialmente causadora de *stress*, dependendo apenas de quem a vive e da forma como reage a cada situação. Ainda assim, podemos arriscar ao referir que existem algumas situações que, de uma forma geral, se apresentam como potenciais fatores de *stress*: dificuldade em conciliar as tarefas familiares e o emprego fora de casa; acontecimentos excepcionais, como a mudança de emprego ou de casa; acontecimentos imprevisíveis, como o resultado de um exame; perdas importantes, como o falecimento de um parente, a separação conjugal ou a perda de emprego; frustração por faltar a um acontecimento importante devido ao trânsito; etc.

A origem do *stress* pode ser bastante diversificada, podendo classificar-se os *stressores* como internos ou externos. Os *stressores* internos são determinados pelo próprio indivíduo, por exemplo, através de expectativas irrealistas, cognições distorcidas e estados emocionais (Lipp, 2001), enquanto os *stressores* externos são originados por fatores que ultrapassam o domínio individual, tais como mudanças de chefia e acidentes, entre outros (Lipp, 2007). Segundo Serra (1999), as circunstâncias indutoras de *stress* não variam só de indivíduo para indivíduo, pois um acontecimento pode ser um potencial fator de *stress* em determinado momento da vida de uma pessoa, e já não o ser noutra circunstância.

Lazarus e Folkman (1984) referem que as situações indutoras de *stress* pertencem a três categorias: ameaça (antecipação de uma contingência desagradável que pode vir a acontecer, mas ainda não surgiu), dano (alguma coisa que já ocorreu e ao seu significado ou às suas consequências) e desafio (circunstância em que o indivíduo sente que as exigências estabelecidas podem ser alcançadas ou ultrapassadas), sendo a diferença entre elas de natureza temporal. Para Houslon (1982), citado por Serra (2000), as circunstâncias indutoras de *stress* são agrupadas em três grupos: desejos contrariados que não permitem alcançar os objetivos ou evitar coisas não desejadas; situações de estímulos aversivos; e situações de estímulos aprendidos através do condicionamento clássico ou operante, modelação e informação. Assim,

o que é importante não é a situação em si, mas a forma como é avaliada. Por outro lado, Brunner (1990), citado por Ramos (1999), classifica os agentes indutores de *stress* em duas categorias: fisiológicos e psicossociais (como catástrofes, acontecimentos do dia-a-dia, pensamentos desagradáveis, medos ou fobias).

Ganhão (1993), referido por Ramos (2003), menciona que os fatores de *stress* são provenientes do meio (chuva, temperatura, ruídos permanentes, luminosidade agressiva dos anúncios publicitários e as cidades densamente povoadas), da vida privada (carências económicas, falta de segurança no seio laboral, carência médica, problemas familiares e tempo livre para desenvolver *hobbies*), das organizações, das relações interpessoais (quando vividas de forma conflituosa, destroem amizades, dificultam a comunicação e deterioram o clima de trabalho) e do próprio indivíduo.

Sporcq (1994) afirma que as principais fontes de *stress* podem ser pessoais (extraprofissionais, desenvolvendo-as na vida familiar e social do indivíduo), ligadas a certas doenças (com difícil gestão das fontes de *stress*) ou residem nas condições que o trabalho oferece (temperatura elevada ou demasiado reduzida, barulho, falta de arejamento, associadas às condições físicas do trabalho; hierarquia mal definida, dificuldades de relacionamento entre colegas, indefinição do papel e das tarefas a desenvolver, associadas às condições internas da organização do trabalho; e, por fim, a dificuldade de encontrar emprego em concordância com as habilitações literárias do indivíduo, associadas às condições sociais).

Quando nos referimos a potenciais fatores causadores de *stress*, é importante salientar a importância de conseguir controlar as diferentes situações: este controlo pode ser interno, no caso de ser o indivíduo que controla a situação, ou externo, no caso de ser a situação que controla o indivíduo. Assim, o controlo da situação é uma “arma” poderosa contra o *stress*.

2.1.2. Consequências do Stress

Albuquerque (1987), citado por Frango (1995), fez uma avaliação dos efeitos físicos, cognitivos e comportamentais do *stress*, na vida pessoal e de relação de cada indivíduo a ele sujeito. A natureza e a gravidade desses efeitos, em termos de perturbações sócio-psíquico-somáticas, dependerá do tipo de *stressor*, do tempo de

exposição, assim como do apoio ou não apoio do meio, mas também da personalidade do indivíduo, da robustez intelectual e emocional e das suas experiências anteriores. Segundo Plaut e Friedman (1984) e Velluci (1997), citados por Serra (1999), o perfil de respostas evocadas por cada indivíduo depende de fatores como: tipo, gravidade e duração do *stress*; constituição genética do indivíduo; balanço hormonal existente na ocasião; experiências prévias que atravessou; apoio social que pode obter e da forma como lida com os acontecimentos.

Seyle (1936), estuda as repercussões do *stress* no organismo, ao descrever a resposta observada em circunstâncias indutoras de *stress*, denominando-a “Síndrome Geral de Adaptação”. Segundo Serra (1990), síndrome, porque envolve um conjunto de manifestações coordenadas e relativamente independentes; geral, uma vez que são afetados grandes departamentos orgânicos; de adaptação, porque parece ter como finalidade reativar defesas que ajudem a repor o equilíbrio perturbado. O mesmo autor refere que a Síndrome Geral de Adaptação decorre em três etapas: reação de alarme, estágio de resistência e estágio de exaustão. A reação de alarme é caracterizada pelo início das mudanças corporais, face a um agente indutor de *stress*, como confusão, desorientação e visão distorcida da realidade, tendo como consequência a diminuição da resistência ou mesmo a morte. Esta fase termina se o agente de *stress* desaparece e, no final desta fase, o organismo está totalmente mobilizado para fazer face ao agente de *stress*. O estágio de resistência é caracterizado pelo esforço que o indivíduo faz para repor o equilíbrio e manifesta-se por fadiga, ansiedade, tensão e irritabilidade. Se o indivíduo não conseguir lidar com o fator de *stress*, passa à fase seguinte e tenta adaptar-se a ele. O estágio de exaustão é marcado por uma intensa reação vegetativa, sendo uma fase reversível assim que as condições de *stress* desapareçam ou atenuem; se os fatores de *stress* continuarem a influenciar o organismo, é provável que as doenças e as lesões fisiológicas e psicológicas comecem a aumentar, podendo a morte ocorrer como fim deste processo.

Para Stora (1990), o ser humano apresenta vários mecanismos reguladores do *stress* quotidiano, clarificando-os em cinco níveis, consoante as suas características:

1. Sensação de desconforto, de dificuldade de concentração e de autocontrolo, podendo estar presentes sintomas de irritabilidade, de distração e insónias;
- 2.

Afastamento parcial da realidade, mediante o recurso a mecanismos de defesa psicológica; 3. Aparecimento dos impulsos instintivos perigosos, com respostas potenciais de agressividade, de automutilação ou de suicídio; 4. Desorganização do Eu, que pode ser irreparável, com eclosão eventual de manifestações clínicas psicóticas; 5. Pode surgir a morte.

Segundo Albuquerque (1987), citado por Frango (1995), se os fatores de *stress* permanecerem no tempo, a capacidade de defesa diminui, podendo surgir alterações do próprio organismo, como disfunções vegetativas, às quais se associam, geralmente, uma sensação de fadiga, perturbações do sono, dificuldade de concentração, dores na região cervical e lombo-sagrada, podendo levar à doença.

Para vencer o *stress*, o indivíduo tem de “descobrir” as suas próprias estratégias de *coping*. Segundo Ramos (2001), se essas estratégias forem adequadas e eficazes, o indivíduo cresce enquanto pessoa e constrói a sua própria maturidade; por outro lado, se essas estratégias forem inadequadas e ineficazes, a resposta do indivíduo ao *stress* torna-se mais frequente, intensa e duradoura, dando origem a consequências do *stress*: é então que pode surgir a doença.

Assim, não se deve entender o *stress* como o “mal do século XX”, “a doença do século XXI” ou, como ficou conhecido no Reino Unido, “a peste negra dos anos 80” (Cartwright & Cooper, 1997). Segundo Ramos (2001), a generalidade das pessoas refere-se a ele como algo de negativo, na medida em que confunde *stress* com “consequências negativas do stress”.

2.2. Stress Ocupacional

Antes de falarmos de *stress* no trabalho e, uma vez que já foi apresentado o conceito de *stress*, é importante clarificar o conceito de trabalho.

O trabalho é um elemento central na vida de cada pessoa e um fator regulador da vida em sociedade (Méda, 1999). Podemos testemunhar isso ao referir o fato de que toda a gente trabalha, ou gostaria de fazê-lo, seja para satisfazer necessidades básicas, seja como forma de realização pessoal ou mesmo para se relacionar com os outros e como forma de participação na sociedade.

Será que o trabalho sempre foi uma atividade essencialmente humana que define a humanidade do homem? (Max Weber, citado por Cardoso, 1998). A resposta a esta pergunta é “Não”. Para justificar esta resposta negativa, temos de recordar o tempo da escravatura na Grécia, onde os gregos não valorizavam o trabalho, uma vez que o associavam à necessidade, condição de que o homem se devia libertar para ser verdadeiramente humano. O trabalho na Grécia é condenado, porque implica uma relação de servidão, de dependência em relação a outrem, contrária à essência livre do homem. Para o homem se libertar do trabalho, os gregos ocupam-se apenas da filosofia, caminho para que atinjam a sabedoria.

No Império Romano, a conceção depreciativa do trabalho mantém-se: os Romanos distinguem *otium* (atividade principal do homem, à semelhança dos gregos) e o *negotium* (trabalho servil, na dependência de outrem). Surge ainda o trabalho pago, como é exemplo o caso dos artesãos, onde o “salário é o preço de uma servidão” (Cícero). Esta ideia é, mais tarde, contrariada pelo Cristianismo e evolui com o passar dos anos. Segundo alguns teóricos da Igreja, o *otium* passa a ser entendido como sinónimo de preguiça, onde o trabalho passa a ser uma via para a virtude, no entanto, o trabalho é valorizado pelo seu carácter penoso, enquanto estratégia de penitência e não pelo que representa intrinsecamente.

O atual conceito de trabalho surge apenas no século XVIII, aquando de um enorme crescimento demográfico, pois com o aumento de necessidades materiais, as cidades têm de oferecer alternativas à agricultura, para que a população consiga subsistir. No entanto, o que marca este século é a Revolução Industrial e, com ela, o trabalho deixa de ser individual (artesão) e passa a ser coletivo (operários). A Revolução Industrial, para além de promover o desenvolvimento da produtividade, revela o caminho e a importância atribuída à riqueza, passando a ser tido em consideração o fator de produtividade do trabalho que, ao ser visto como mercadoria, implica a valorização económica e a glorificação social do trabalho individual. Assim, o trabalho passa a ser a garantia de autonomia individual, ocupando o lugar central no qual a sociedade se concentra.

A expressão *stress* organizacional começou a usar-se nos anos 60; Cooper e Marshall (1982) designam por *stress* ocupacional os fatores negativos do ambiente ou agentes indutores de *stress* associados ao trabalho.

O *stress* no trabalho surge quando os recursos adaptativos da pessoa não são compatíveis com as exigências do trabalho, constituindo, assim, um processo de adaptação temporária que se acompanha de sintomas físicos e mentais (Miguel, 2013).

De fato, nos últimos anos, o *stress* ocupacional tem constituído uma área fundamental de estudo e de investigação, nomeadamente pelos “custos” e efeitos do *stress*, não só ao nível individual, mas também ao nível organizacional; com efeito, vários autores têm considerado não só a associação entre *stress* e problemas de saúde mental e física, mas também o fato de o absentismo e o rendimento profissional serem, em grande parte, determinados pelo *stress* ocupacional experienciado pelos trabalhadores.

2.2.1. Potenciais Fatores de *Stress* no trabalho

Segundo o modelo de *stress* ocupacional formulado por Cooper (1986), e de acordo com a investigação, parece existir consenso no que se refere à importância de seis fatores de *stress* no trabalho: as fontes intrínsecas ao trabalho (condições de trabalho, longas horas de trabalho, viajar, novas tecnologias e sobrecarga de trabalho), o papel na organização (ambiguidade do papel, conflito de papéis e responsabilidades), as relações interpessoais no local de trabalho (relação com superior, relação com subordinados e relação com colegas), o desenvolvimento na carreira (segurança no emprego e avaliação do rendimento profissional), o clima e a estrutura organizacionais (grau de participação na tomada de decisões e sentido de pertença) e a “interface” casa-trabalho. Os fatores organizacionais responsáveis pelo *stress* no trabalho têm sido enquadrados por outros autores segundo as mesmas categorias, que não são mutuamente exclusivas (Cartwright & Cooper, 1997; Quick et al., 1997; Cartwright et al., 1995; Ross & Altmaier, 1998; Sauter et al., 1990; Baker, 1988; Burke, 1988).

Ainda de acordo com o modelo formulado por Cooper (1986), os sintomas de *stress* manifestam-se não só a nível individual, mas também organizacional. Os sintomas individuais de *stress* tomam, geralmente, a forma de um estado de humor depressivo, uma crescente irritabilidade, um aumento da pressão sanguínea, um consumo excessivo de tabaco e álcool e várias queixas psicossomáticas; diversos

estudos têm evidenciado as implicações para a saúde, nomeadamente a relação entre *stress* ocupacional, doenças coronárias e saúde mental. Por outro lado, os sintomas organizacionais do *stress* incluem, entre outros, elevado absentismo, aumento do abandono do emprego, dificuldade nas relações industriais, fraco controlo da qualidade, diminuição da motivação e diminuição da satisfação, do rendimento e da produtividade. A investigação demonstra ainda que, como consequência do *stress* ocupacional, se verificam mais ausências ou faltas prolongadas e maior vulnerabilidade a acidentes profissionais.

Neste sentido, Cooper e Marshall (1982) fazem referência a cinco fatores ambientais de *stress* no trabalho: fatores intrínsecos a um emprego em particular; papel na organização; desenvolvimento na carreira; relações no trabalho; estrutura organizacional e clima. Já Ganhão (1993) enumera oito fatores de *stress* organizativo: estrutura organizativa; ambiguidade do papel e conflitos de papel; cruzamento de limites territoriais (quando têm de optar por uma de duas tarefas emanadas de chefias diferentes, em que o cumprimento de uma implica o incumprimento da outra); centralização e baixa participação; política e jogos de poder na organização; sobrecarga, falta de trabalho e falta de sentido de pertença (uma vez que há que ter em conta a problemática de progressão na sua carreira); relações interpessoais complexas entre subordinados e chefias; e características da função diretiva (personalidade do dirigente).

2.2.2. Consequências do *Stress* Ocupacional

Frango (1995) faz referência a quatro níveis:

Nível pessoal e profissional: a nível do trabalhador são múltiplas as perturbações, desde manifestações fisiológicas, psicológicas e comportamentais. De carácter fisiológico, e segundo Mitchell (1988), referimos cefaleias, perturbações gastrointestinais e aumento da frequência das micções; o *stress*, a longo prazo, poderá provocar alterações funcionais e estruturais dos órgãos, como úlceras nervosas, depósito de placas de aterosclerose e hipertensão arterial. Relativamente às perturbações psicológicas, segundo Kalimo e Mejman (1987), citados por Ramos (2003), como consequências do *stress*, estas traduzem-se em atitudes negativas, tais como irritação, tensão, tédio e depressão, para além de uma disfunção cognitiva

frequente; nas situações em que a sobrecarga de trabalho mental excede as capacidades de resposta do trabalhador, este tende a ter dificuldades na concentração, na memorização, em tomar decisões ou em avaliar situações de risco para a saúde e segurança de si próprio e de outros, podendo também surgir depressões e, por vezes, ideias de suicídio.

Nível organizacional: as atitudes negativas dos profissionais vítimas de *burnout*, em relação ao trabalho, colegas, supervisores e instituições, têm consequências a nível organizacional, na medida em que criam novos atritos com os colegas e com as direções de pessoal. Estes indivíduos procuram permanecer o mínimo de tempo no local de trabalho, criando um ambiente de hostilidade, de desconfiança e de desrespeito com os colegas; são pessoas que faltam ao emprego, chegam atrasadas, executam de uma forma artificial as suas atividades, estão predispostas a acidentes de trabalho e nunca estão satisfeitas com o local de trabalho. Para Faylor (1983) e Giraud (1987), citados por Ramos (2003), o absentismo ou curtos períodos de ausência são hoje um bom indicador da qualidade do clima organizacional. No contexto das consequências do *stress*, Frاسquilho (s.d.) reforça a falta de pontualidade, os acidentes de trabalho, a alteração do desempenho e a mobilidade profissional.

Nível familiar: o *stress* profissional pode influenciar a vida familiar de uma forma altamente negativa. Cada família tem o seu modo de agir e gerir o *stress*, originado na própria família e que, por vezes, é potencializado pelos problemas laborais dos seus membros. Quando os indivíduos trabalham com uma carga muito grande de *stress*, vão para casa e aqui tentam ser pais e cônjuges, mas não conseguem manter uma relação afetiva harmoniosa com os elementos da família; não é raro as pessoas serem acusadas de valorizarem mais a responsabilidade coletiva e profissional do que a vida familiar. A falta de disponibilidade psicológica, o isolamento, os comportamentos hostis e defensivos, a labilidade emocional e o desgaste físico podem enfraquecer e desnutrir as relações familiares, conduzindo a uma instabilidade e à deterioração da dinâmica familiar. Muitas vezes, os problemas laborais levam a hábitos incorretos, como o alcoolismo e o consumo de drogas ou, ainda, a discussões entre a família que provocam um mau ambiente em casa.

Nível social: as consequências do *stress* podem apresentar duas vertentes, que são as consequências na vida social do indivíduo (o indivíduo tem tendência para o

isolamento social, ausência de prazer no contato com os outros e falta de afinidade com as pessoas e solidão) e os encargos sociais das sequelas do *stress*.

3. COPING

3.1. Conceito de *Coping*

Após uma análise e reflexão sobre o *stress*, chegamos ao conceito de *coping*. Para enfrentarmos e sermos capazes de superar situações novas, potencialmente causadoras de *stress*, temos de possuir um conjunto de estratégias que nos permitam fazê-lo.

Monat e Lazarus (1985), citados por Serra (1988), mencionam que o “*coping* se refere aos esforços para lidar com as situações de dano, de ameaça ou de desafio, quando não está disponível uma rotina ou uma resposta automática” (p.303). Existem diferenças entre esses tipos de situações: a ameaça envolve uma antecipação do que pode vir a acontecer (*coping* centrado no futuro); no dano, o *coping* é dirigido ao presente; no desafio, o indivíduo sente que as exigências podem ser alcançadas ou ultrapassadas.

Lazarus e Folkamn (1984), citados por Serra (1999), afirmam que o *coping* se refere a “esforços cognitivos e comportamentais realizados pelo indivíduo para lidar com exigências específicas, internas ou externas, que são avaliadas como ultrapassando os seus recursos” (p.365). No seguimento desta ideia, Serra (1999), refere que o *coping* ficou reconhecido como um processo ativo de avaliação cognitiva entre o meio e o indivíduo, que passa por três etapas: 1. Primária (através do significado dado à situação); 2. Secundária (através do julgamento que o sujeito faz das capacidades que tem para superar a situação); 3. Reavaliação (balanço que o sujeito faz entre as exigências da situação e o seus recursos). Ramos (2001) acrescenta, ainda, que o *coping* afeta as experiências de *stress* de duas formas diferentes, com alvos diferentes: modifica as relações com o meio e altera a forma como as mesmas são interpretadas.

Lincoln, Adamson & Covic (2004), citados por Sousa (2013), classificam o *coping* em dois tipos: o *coping* focado no problema, que enfoca a solução do problema e

tomada de atitude para a redução do *stress* e o *coping* focado nas emoções, que visa a diminuição da angústia ou aflição emocional da situação.

3.2. Estratégias de *Coping*

De acordo com Alves e Oliveira (2008), as estratégias de *coping* são estratégias que os indivíduos utilizam para lidar com o *stress* ou situações conturbadas percebidas como *stressantes* que vem do termo em inglês “to cope with”, que em português significa “lidar com”, sendo também conhecidas como estratégias de enfrentamento.

As teorias relativas às estratégias de *coping* utilizadas pelos indivíduos para superar situações de *stress* vêm já desde 1970. Essas estratégias refletem ações, comportamentos ou pensamentos usados para lidar com o fator de *stress* (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis & Gruen, 1986).

Segundo Folkman e Lazarus (1980), apoiados por Lazarus e Folkman (1984) e Lincoln, Adamson e Covic (2004), as estratégias de *coping* podem ser classificadas em dois tipos, dependendo da sua função: *coping* focalizado na emoção e *coping* focalizado no problema. O primeiro é definido como um esforço para regular o estado emocional que é associado ao *stress*, ou é o resultado de eventos *stressantes*. Estes esforços são dirigidos a um nível somático e/ou a um nível de sentimentos, tendo por objetivo alterar o estado emocional do indivíduo e reduzir a sensação física desagradável de um estado de *stress*. O segundo constitui-se num esforço para atuar na situação que deu origem ao *stress*, tentando alterá-la, ou seja, a função desta estratégia é modificar o problema existente entre a pessoa e o ambiente que está a causar a tensão. A ação do *coping* pode ser direcionada internamente (inclui reestruturação cognitiva, como a redefinição do elemento de *stress*) ou externamente (inclui estratégias como negociar para resolver um conflito interpessoal ou solicitar ajuda prática de outras pessoas).

De acordo com os mesmos autores, o processo do *coping* deve variar de acordo com a situação global, o estado em que o sujeito se encontra e o modo de interação entre o sujeito e a situação. Assim, as estratégias de enfrentamento utilizadas poderão variar de acordo com o momento e o estado da situação avaliada como *stressante* pelo indivíduo.

Latack (1986) categorizou o *coping*, distinguindo-o em três tipos de estratégias: 1. Confronto ou controlo (leva à procura de uma orientação para a resolução dos seus problemas, como dedicar mais tempo ao trabalho, falar com outras pessoas envolvidas, pensar em alternativas numa situação); 2. Evitamento ou escape (afastamento ou adiamento relativamente a situações problemáticas, como, por exemplo, mentalizar-se que o tempo não toma conta das situações e que o trabalho não é tudo); 3. Gestão de sintomas (ocupação dos seus tempos livres: dormir, passear, estar com os amigos, praticar desporto, etc.).

Por outro lado, para Fisher (1986), as estratégias de *coping* dependem de quatro fatores: 1. Da circunstância em si (ameaça, dano ou desafio); 2. Da personalidade do indivíduo (influencia a reação perante o *stress*); 3. Do custo da estratégia (relacionado com o medo do fracasso e com o benefício para si próprio); 4. Da própria estratégia em si.

Pearlin e Schooler (1978), citados por Serra (1988), consideram que as estratégias de *coping* são as grandes mediadoras no impacto que as sociedades podem ter sobre os seus membros. Assim, explicam que a função protetora dessas estratégias se pode exercer de três formas: pela diminuição ou modificação das condições que criam os problemas; pelo controlo percetivo do significado da experiência (neutralização da ameaça, ignorância seletiva, adiamento do confronto) ou das suas consequências; pela manutenção, dentro dos limites razoáveis, das consequências emocionais do problema.

Segundo Dollard & Metzger, (1999), Jacobs, Thytherleigh, Webb & Cooper, (2007), Vagg, Spielberg & Wasala, (2002), todos citados por Laneiro (2011), o *stress* acumulado no ambiente de trabalho prejudica a produtividade e a motivação dos indivíduos, para além de ser uma das causas de danos na saúde dos mesmos.

De acordo com Azevedo (2012), alguns autores afirmam não existir qualquer relação entre a estratégia de *coping* focada no problema e a saúde, enquanto outros relatam que essas mesmas estratégias podem aumentar o *stress* ao invés de diminuí-lo.

As estratégias de *coping* podem envolver um complexo processo de resistência no local de trabalho, sem necessariamente excluir as metas de gestão impostas pelo serviço (Lieber, Kvieska & Delamaro, 2012).

Torkelson e Muhonen (2004), entre outros autores, afirmam que há diferentes tipos de estratégias de *coping* quando se trata de gênero, embora nem todos concordem. Segundo Folkman & Lazarus (1980), os homens têm tendência a usar estratégias de *coping* focado no problema e, segundo Muhonen e Torkelson (2001), relatam com mais frequência o uso de álcool ou drogas como uma forma de enfrentamento. Por outro lado, e com base no mesmo autor, as mulheres empregam as estratégias de *coping* focado na emoção.

Posto isto, apresentamos o perfil do indivíduo com boas estratégias de *coping*, segundo Serra (1988): sentir um bom controle das situações com que se depara, ser pouco propenso a pedir ajuda, gostar de se confrontar e resolver ativamente os problemas, utilizar mecanismos redutores do estado de tensão que não ponham em risco a sua vida, não deixar que a sua vida quotidiana seja influenciada pelos acontecimentos indutores de *stress* e não ter tendência para se deixar responsabilizar pelas consequências dos acontecimentos. No entanto, não existem estratégias certas e/ou erradas, uma vez que variam de indivíduo para indivíduo, e cada um deve encontrar as suas próprias estratégias, de acordo com aquilo que resulta e se adequa à sua personalidade.

CAPÍTULO III - METODOLOGIA

1. Caracterização da Instituição

O Centro de Atividades Ocupacionais de Coimbra (C.A.O.) encontra-se a funcionar em São Silvestre, a 10 Km de Coimbra. O Centro acolhe 120 jovens/adultos com idades superiores a dezasseis anos, com deficiência intelectual. Como profissionais, contempla 48 (44 do sexo feminino e 4 do sexo masculino), com várias funções: psicólogos, técnicos de serviço social; terapeutas ocupacionais; terapeutas da fala; fisioterapeutas; ajudantes de ação educativa; professores; ajudantes de estabelecimento de apoio a cidadão com deficiência; escriturários; trabalhadores auxiliares e motoristas.

O Centro tem como objetivos: proporcionar o bem-estar dos jovens, desenvolver a sua autonomia e proporcionar a sua integração social. Podem integrar esta resposta pessoas fora da escolaridade obrigatória com limitações significativas no funcionamento intelectual e no comportamento adaptativo, ainda que estas estejam associadas a outras deficiências (multideficiência) igualmente incapacitantes nos contextos funcionais, relacionais e sociais.

No C.A.O., as pessoas têm a oportunidade de pensar, planear e realizar o seu projeto de vida, com mais ou menos apoio, de forma a poderem ter uma vida com melhor qualidade. Os profissionais dedicam a sua principal atenção a áreas como o desenvolvimento, autodeterminação, relações, inclusão, direitos, bem-estar emocional, físico e material, procurando ter um papel importante para que a pessoa com deficiência se sinta socialmente útil. Nesse sentido, podem escolher uma atividade base, integrando uma oficina, em que produzem artigos que poderão ser encontrados no seu Portefólio ou serem integrados na comunidade, onde executam tarefas em grupo, ou numa empresa ou serviço. Para além da ocupação laboral, estão disponíveis outras atividades: *snoezelen*, *soundbeam*, fisioterapia, *shiatsu*, terapia ocupacional, terapia da fala, hidroterapia, hipoterapia, expressão corporal, ginástica e desporto, piscina, música, atividades académicas e de promoção cognitiva, expressão plástica e artes de palco.

2. Caracterização da Amostra

A amostra é constituída por profissionais do Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) de São Silvestre, onde foram administrados questionários com o objetivo de conhecer o grau de satisfação, os níveis de *stress*, os fatores que o provocam e as suas consequências, bem como conhecer as principais estratégias de *coping* dos seus profissionais. Dos 48 profissionais, apenas 25 responderam (23 do sexo feminino e 2 do sexo masculino), perfazendo, assim, um total de 52,08%.

No quadro que se segue (Quadro 1), podemos visualizar uma caracterização mais pormenorizada da amostra.

Quadro 1: Caracterização da amostra

Variáveis		n	%
Género:	Feminino	23	92,0 %
	Masculino	2	8,0 %
Idade (anos):	[25 – 30]	1	4,0 %
	[31 – 35]	0	0,0 %
	[36 – 40]	3	12,0 %
	[41 – 45]	6	24,0 %
	[46 – 50]	7	28,0 %
	[51 – 55]	6	24,0 %
	[56 – 60]	1	4,0 %
	[61 – 65]	1	4,0 %
Média = 46,88 anos Mediana = 47,00 anos Moda = 49,00 anos Desvio padrão = 7,45 anos Máximo = 61,00 anos Mínimo = 28,00 anos Amplitude = 33,00 anos			
Nº de anos na Instituição (anos):	[0 – 10]	8	32,0 %
	[11 – 20]	4	16,0 %
	[21 – 30]	11	44,0 %
	[31 – 40]	2	8,0 %
Média = 18,46 anos Mediana = 22,00 anos Moda = 26,00 anos Desvio padrão = 10,43 anos Máximo = 36,00 anos Mínimo = 0,50 anos Amplitude = 35,50 anos			
Habilitações Literárias:	1º Ciclo do Ensino Básico	2	8,0 %
	2º Ciclo do Ensino Básico	3	12,0 %
	3º Ciclo do Ensino Básico	4	16,0 %
	Ensino Secundário	11	44,0 %
	Ensino Superior	5	20,0 %
Categoria Profissional:	Técnico(a) de Serviço Social	4	16,0 %
	Animador(a)	3	12,0 %
	Telefonista/Rececionista	2	8,0 %
	Ajudante de Ação Educativa	4	16,0 %
	Auxiliar de Educação	5	20,0 %
	Outra	7	28,0 %
Estado Civil:	Solteiro(a)	6	24,0 %
	Casado(a)	17	68,0 %
	Divorciado(a)	1	4,0 %
	Viúvo(a)	1	4,0 %
Distância casa-trabalho (Km):	[0 – 10]	6	24,0 %
	[11 – 20]	15	60,0 %
	[21 – 30]	2	8,0 %
	[31 – 40]	1	4,0 %
	[41 – 50]	0	0,0 %
	[51 – 60]	1	4 %
Média = 16,80 Km Mediana = 15,00 Km Moda = 15,00 Km Desvio padrão = 11,15 Km Máximo = 52 Km Mínimo = 2 Km Amplitude = 50 Km			

Como é possível verificar através do Quadro 1, a idade dos profissionais varia entre os 28 e os 61 anos (amplitude de 33 anos), com uma média de 46,88 anos, uma mediana de 47,00 anos e uma moda de 49,00 anos, sendo o desvio padrão de 7,45 anos.

Relativamente aos anos de serviço na Instituição, a maioria da amostra é composta por profissionais com 21 a 30 anos de trabalho (11 respondentes=44,0%), mas também por profissionais com menos de 10 anos de experiência (8 respondentes=32,0%), o que nos permite afirmar que a amostra é, na sua maioria, representada por um grupo que revela bastante experiência e outro grupo que iniciou a atividade profissional na instituição há relativamente pouco tempo. A amostra apresenta uma média de 18,46 anos, uma mediana de 22,00 anos e uma moda de 26,00 anos, sendo o desvio padrão de 10,43 anos. O número mínimo de anos de serviço na instituição é de 0,50 anos e o máximo é de 36,00 anos, o que nos permite dizer que a amplitude total é de 35,50 anos.

No que diz respeito às habilitações literárias, 16 dos inquiridos (64,0%) possuem mais do que a escolaridade obrigatória (em vigor na altura em que estudaram), 4 (16,0%) possuem a escolaridade obrigatória e apenas 5 (20,0%) não a chegaram a completar. Assim, podemos afirmar que a amostra revela possuir formação escolar acima do que é exigido socialmente, ainda que apenas 20,0% se tenha “aventurado” num curso superior.

Relativamente à categoria profissional, podemos encontrar: 2 Telefonistas/Rececionistas (8,0%), 3 Animadores(as) (12,0%), 4 Técnicos(as) de Serviço Social (16,0%), 4 Ajudantes de Ação Educativa (16,0%) e 5 Auxiliares de Educação (20,0%). Os restantes 7 profissionais (28,0%) revelaram ter outra categoria profissional que não se encontrava descrita nas opções do questionário.

No que diz respeito ao estado civil, 17 profissionais são casados (68,0%), 6 são solteiros (24,0%) e apenas 1 é divorciado (4,0%) e 1 viúvo (4,0%).

Quanto à distância que os profissionais percorrem todos os dias para se deslocarem da sua residência ao local de trabalho, a maioria (15) percorre entre 11 a 20 Km (60,0%) e 6 inquiridos (24,0%) vivem a menos de 10 Km de distância. A menor distância percorrida da residência para o local de trabalho é de 2,00 Km e a distância máxima é de 52,00 Km, o que resulta em 50,00 Km de amplitude total

desta variável. A média é de 16,80 Km, a mediana é de 15,00 Km e a moda de 15,00 Km, sendo o desvio padrão de 11,15 Km.

3. Instrumentos de Medida Utilizados

A recolha dos dados foi efetuada através de um questionário que se encontra em anexo (anexo III).

Segundo Muñoz (2003), o questionário é um procedimento considerado clássico das ciências sociais, pois a sua versatilidade proporciona o acesso a uma vasta população, de forma rápida e económica. É uma ferramenta útil para a recolha de dados, especialmente os de difícil acesso pela distância ou dispersão dos indivíduos que se pretende estudar, ou a dificuldade para os reunir. O questionário permite ainda identificar e sugerir hipóteses e validar outros métodos. Segundo o autor, o objetivo do questionário é obter informação sistemática e ordenada sobre a população que se pretende estudar e sobre as variáveis sob investigação ou avaliação.

O questionário utilizado está dividido em quatro partes.

I - A primeira parte é relativa à “Caraterização Sociodemográfica”, constituída por sete questões de carácter pessoal: género, idade, número de anos na instituição, habilitações literárias, categoria profissional, estado civil e distância casa-trabalho.

II - A segunda parte é relativa à “Satisfação/Insatisfação Profissional”, adaptado de Ramos (2003), sendo um questionário constituído por 41 itens. A resposta consiste em classificar cada item numa escala de 1 (Insatisfação Total) a 5 (Satisfação Total) e tem como objetivo conhecer a influência que os fatores descritos têm no sentimento de satisfação e conseqüente bem-estar no exercício da profissão.

O questionário é constituído por quatro dimensões (ver quadros 2 a 5): “Fator de natureza pessoal e relacional” (26 itens) que se relaciona com a forma como cada um interpreta as situações e consegue agir e interagir com o que o rodeia; “Fator de natureza social” (2 itens) que tem a ver com o estatuto de cada profissional e a forma como cada um o avalia; “Fator de natureza institucional” (11 itens) que nem sempre depende do próprio profissional, mas dos seus superiores hierárquicos; e “Fator relacionado com a gestão e administração” (2 itens) que se relaciona com os

cargos exercidos pelos profissionais e o respetivo empenhamento e participação dos mesmos.

Quadro 2: Fator de natureza pessoal e relacional

Itens	Formulação
1	Relação profissional com os utentes da Instituição
2	Relação profissional com os familiares dos utentes da Instituição
3	Relação profissional com os colegas da Instituição, em geral
4	Relação profissional com os colegas da mesma categoria profissional
5	Relação profissional com o(s) superior(es) hierárquico(s)
6	Relação profissional com a animadora da Instituição
7	Relação profissional com a(s) Técnicas de Serviço Social da Instituição
8	Relação profissional com a(s) Educadora(s) de Infância da Instituição
9	Relação profissional com o(a)s Funcionário(a)s Administrativos
10	Relação profissional com o(a) Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição
11	Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Limpeza da Instituição
12	Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Educação da Instituição
13	Relação profissional com o(a)s Ajudantes Familiares da Instituição
14	Relação profissional com o(a)s Ajudantes de Lar da Instituição
15	Relação profissional com o(a)s Ajudantes Cozinha da Instituição
16	Relação profissional com a(s) Cozinheira(s) da Instituição
17	Relação profissional com a(s) Engomadora(s) da Instituição
18	Relação profissional com o(a)s Telefonista(s)/ Recepcionista(s) da Instituição
20	Dinâmica de trabalho existente na Instituição
21	Aceitação pelos utentes, na Instituição, da sua autoridade como profissional
22	Aceitação pelos familiares dos utentes da Instituição da sua autoridade como profissional
23	Aceitação pelos colegas da Instituição, em geral, da sua autoridade como profissional
24	Aceitação pelos colegas da Instituição, da mesma categoria profissional, da sua autoridade como profissional
27	O clima ou ambiente de trabalho na Instituição
40	Grau de realização profissional
41	Apreciação que faz da função exercida

Quadro 3: Fator de natureza social

Itens	Formulação
19	Condições materiais/instalações disponíveis (condições de trabalho) na Instituição
26	Valorização da profissão pela sociedade

Quadro 4: Fator de natureza institucional

Itens	Formulação
28	Articulação Instituição-Família
29	Articulação Instituição-Comunidade
30	Articulação Instituição-Governo
31	Incentivos na progressão na carreira
32	Formação na área profissional em que trabalha
33	Apoio das entidades oficiais
35	Tempo livre que a sua profissão lhe possibilita para outras ocupações
36	Reforma(s) ao nível da Segurança Social feitas nos últimos anos
37	Programas Ministeriais para Instituições deste tipo
38	Número de utentes
39	Situação geográfica da Instituição

Quadro 5: Fator relacionado com a gestão e administração

Itens	Formulação
25	Participação/empenhamento dos profissionais na Instituição
34	Exercício de cargos na Instituição

III - A terceira parte é relativa ao “Stress”, um questionário de Vaz Serra (2000), apresentado sob uma escala de Likert, que constitui um instrumento de autoavaliação, denominado 23QVS. Neste estudo, o autor baseou-se numa amostra de população em geral, com 368 elementos, onde obteve um coeficiente de *Alpha* de *Cronbach*, de 0,824 para todos os itens. As correlações mais elevadas com a nota global sugerem-nos que uma pessoa vulnerável ao *stress* apresenta características como: pouca capacidade autoafirmativa, fraca tolerância à frustração, dificuldade em confrontar e resolver os problemas e preocupação excessiva pelos acontecimentos do dia-a-dia.

Através de uma Análise Fatorial de Componentes Principais, este questionário agrupa-se em sete fatores (ver quadros 6 a 12):

Quadro 6: Fator 1 – Perfeccionismo e intolerância à frustração

Itens	Formulação
5	Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia-a-dia
10	Sou um indivíduo que se enerva com facilidade
16	Fico nervoso e aborrecido quando não me saio tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas
18	Nas alturas oportunas custa-me exprimir abertamente aquilo que sinto
19	Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero
23	Sinto-me mal quando não sou perfeito naquilo que faço

Quadro 7: Fator 2 – Inibição e dependência funcional

Itens	Formulação
1	Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas
2	Tenho dificuldade em me relacionar com pessoas desconhecidas
9	Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver
12	Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado
22	Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar

Quadro 8: Fator 3 – Carência de apoio social

Itens	Formulação
3	Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes
6	Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar

Quadro 9: Fator 4 – Condições de vida adversas

Itens	Formulação
4	Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades
21	O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais

Quadro 10: Fator 5 – Dramatização de existência

Itens	Formulação
8	É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem
20	Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem

Quadro 11: Fator 6 – Subjugação

Itens	Formulação
11	Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim
13	As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito
14	Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades
15	Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão

Quadro 12: Fator 7 – Deprivação de afeto e rejeição

Itens	Formulação
7	Dou e recebo afecto com regularidade
17	Há em mim aspectos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas

A correlação teste/reteste foi realizada num mínimo de 30 dias e máximo de 239 dias, com uma correlação de 0,816 (N=105). O valor é altamente significativo ($p < 0,000$) e representativo de uma boa estabilidade temporal da escala 23QVS, que revela ser indicada para avaliar traços que caracterizam a maneira de ser do indivíduo.

Este questionário tem uma parte relativa a “Como me Costumo Sentir Fisicamente” do Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar (QMFME) de Pais Ribeiro (2003), concebido para avaliar a frequência e a intensidade das queixas psicossomáticas ou somatoformes, onde se encontram reunidos alguns sintomas que muitas pessoas sentem com frequência na sua vida do dia-a-dia, causando-lhes mal-estar. Assim, no total de 19 itens, os indivíduos respondem, assinalando a sua opção numa escala de 0 a 5 para a frequência (0 – Nunca Ocorre; 5 – Ocorre Diariamente) e numa de 0 a 4 para a intensidade (0 – Não é Problema; 4 – É Extremamente Incómodo Quando Ocorre).

A Análise Fatorial utilizada para o QMFME aponta para quatro grandes tipos de manifestações ou de sintomas, que parecem expressar-se, através de diferentes sistemas orgânicos (ver quadros 13 a 16):

Quadro 13: Sistema muscular

Itens	Formulação
1	Dores de Cabeça
2	Dores nas Costas
10	Dores nos olhos associadas à Leitura
14	Dores Musculares

Quadro 14: Sistema digestivo

Itens	Formulação
3	Dores de Estômago
7	Enjoo
11	Diarreia ou Prisão de Ventre
12	Tonturas

Quadro 15: Sistema nervoso

Itens	Formulação
4	Insónia
5	Fadiga
6	Depressão
8	Tensão Geral
9	Palpitações Cardíacas
13	Fraqueza

Quadro 16: Sistema respiratório

Itens	Formulação
15	Dores de garganta
16	Tosse
17	Alergias
18	Acne ou Borbulhas
19	Nariz Tapado

As cotações obtidas podem variar entre [0 – 120] para a dimensão “Sistema nervoso”, entre [0 – 100] para a dimensão “Sistema respiratório”, entre [0 – 80] para as dimensões “Sistema muscular” e “Sistema digestivo”, e [0 – 380] para o questionário total.

A consistência interna (*Alfa de Cronbach*) dos diversos fatores é: 0,800 para o fator “Sistema nervoso”; 0,550 para o fator “Sistema respiratório”; 0,600 para o fator “Sistema muscular”; 0,580 para o fator “Sistema digestivo” e 0,830 para a escala total.

IV - A quarta parte é relativa ao “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP) de Adriano Vaz Serra (1987), com o objetivo de avaliar as estratégias de *coping*. Este inventário apresenta três situações diferentes – de ameaça, de dano e de desafio, que podem acontecer a qualquer pessoa na sua vida quotidiana, com consequências que se podem arrastar no tempo e envolver aspetos interpessoais (Alves, 1997).

Tal como no Questionário de *Stress* referido anteriormente, a resposta é dada através de uma escala de Likert, com cinco possibilidades de resposta (Não

Concordo a Concordo Plenamente), relativamente a 40 itens. Cada resposta pode ser classificada em cinco classes/categorias diferentes, incluindo questões relacionadas com o confronto ativo dos problemas, com mecanismos redutores do estado de tensão emocional, com o controlo percetivo da situação ou dos resultados e com certas características da personalidade que podem ser a chave para a resolução das situações de *stress*.

Uma Análise das Componentes Principais dos 40 itens, revelou a existência de nove fatores subjacentes (ver quadros 17 – 25):

Quadro 17: Fator 1 – Pedido de ajuda

Itens	Formulação
5	Vou-me aconselhar com pessoas amigas para saber o que fazer
11	Vou pedir conselho aos meus amigos para poder sair deste problema
18	Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto
20	Vou pedir conselho, a amigos meus, sobre a melhor atitude a tomar
26	Desabafo com alguém, procurando que, ao fim, essa pessoa tome o meu partido e me ajude a resolver as dificuldades

Quadro 18: Fator 2 – Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas

Itens	Formulação
21	De modo algum me deixo esmagar pelo que me está a acontecer; hei-de remover os obstáculos, um a um, até provar aos outros que realmente sou uma pessoa capaz; sei que hei-de conseguir
31	Não fugir do confronto com as situações que me são desagradáveis
32	Adaptar-me com facilidade às pressões psicológicas e exigências da vida de todos os dias
33	Não deixar de lutar, quando quero atingir os meus objectivos
34	Conseguir pôr em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas
36	Ter sempre coragem para resolver os problemas da minha vida, mesmo que por vezes me incomodem bastante
40	Preferir, num problema desagradável, procurar obter informação e tentar resolvê-lo, do que estar a evitá-lo

Quadro 19: Fator 3 – Abandono passivo perante a situação

Itens	Formulação
1	Vou deixar correr esta situação; o tempo ajuda a resolver os problemas
2	Numa situação deste tipo o melhor é evitar encontrar-me com o indivíduo e não ligar ao que possa dizer ou fazer
7	O melhor é não fazer nada, até ver onde isto vai parar

Quadro 20: Fator 4 – Controlo interno/externo dos problemas

Itens	Formulação
6	Estou perdido; este acontecimento deu cabo da minha vida
12	As pessoas não-de sempre dizer mal de mim; que azar o meu
14	Estou-me a sentir destruído pelo que me está a acontecer; não vou conseguir desvencilhar-me desta situação
30	Pensar continuamente sobre todos os factos que me preocupam
35	Reconhecer que sou, com frequência, vítima dos outros
37	Envolver-me naquelas ações, de resolução de problemas, que tenho a certeza não me deixam ficar mal
38	Permitir que os objectivos principais da minha vida sejam facilmente interferidos pelos problemas com que me defronto
39	Ver sempre os aspectos negativos, mais do que os aspectos positivos dos acontecimentos

Quadro 21: Fator 5 – Estratégias de controlo das emoções

Itens	Formulação
23	Raramente consigo passar sem tomar medicamentos que me acalmem
24	Meto-me na cama durante longas horas
25	Procuro fazer uma pequena soneca, pois sinto que, nessas ocasiões, tem em mim grande efeitos reparadores
29	Raramente deixo de pedir ajuda profissional, a uma médica ou a um psicólogo

Quadro 22: Fator 6 – Atitude ativa, na vida quotidiana, de não-interferência pelas ocorrências

Itens	Formulação
3	Não vou permitir que este acontecimento interfira no que tenho de fazer no meu dia-a-dia
8	Lá por isto me ter acontecido, não vou deixar que a minha vida seja constantemente interferida por esta questão
9	Apesar de tudo tive muita sorte; as coisas poderiam ser bem piores do que realmente são
13	Não me vou aborrecer com esta situação; o tempo há-de correr a meu favor

Quadro 23: Fator 7 – Expressão de agressividade internalizada/externalizada

Itens	Formulação
27	Dá-me para partir tudo o que tenho à minha volta
28	Chego a bater em mim próprio

Quadro 24: Fator 8 – Atitude de autorresponsabilização e medo das consequências

Itens	Formulação
4	Se não me tivesse comportado daquela maneira, isto nunca teria ocorrido; tive toda a culpa no que aconteceu
10	No fundo reconheço que me comportei de uma maneira estúpida; devido a mim é que este problema está como está
16	Com o que me está a acontecer o melhor é evitar por agora submeter-me às provas, em que podem ver como me saio, de forma a que o acontecimento seja esquecido
19	Sinto que tenho a responsabilidade daquilo que agora me está a acontecer

Quadro 25: Fator 9 – Confronto com o problema e o planeamento da estratégia de ação

Itens	Formulação
15	Vou pensar com calma sobre este assunto, de modo a que possa sair-me bem e, ao mesmo tempo, calar aquele indivíduo
17	Se querem guerra, tê-la-ão; não posso deixar de lutar por aquilo que para mim é importante
22	Passo horas a ver televisão, sem querer fazer mais nada

4. Procedimentos

O primeiro passo, após a escolha do tema, e antes de iniciar a pesquisa bibliográfica sobre o mesmo, foi a procura da instituição para a aplicação dos questionários. Optámos por escolher primeiro a instituição, porque a aceitação nem sempre é fácil e poderia demorar algum tempo. A instituição contactada foi a Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental - Centro de Atividades

Ocupacionais (A.P.P.A.C.D.M. - C.A.O.) de São Silvestre, uma vez que se trata da instituição mais perto da minha área de residência.

O primeiro contato com a instituição foi efetuado via e-mail, enviando a carta que solicitava a autorização para a aplicação dos questionários (anexo I), bem como um exemplar dos mesmos, de forma a serem aprovados. Após concedida a autorização, no dia 28 de junho de 2013 (anexo II), optámos por deixar passar o período de férias, entregando os questionários no dia 16 de setembro, com o objetivo de não apanhar funcionários em período de férias. Os questionários foram recolhidos no dia 5 de dezembro de 2013.

Após a aplicação dos questionários e recolha dos resultados, o passo seguinte foi a realização do tratamento estatístico através do programa *SPSS (Statistical Package for Social Sciences)*, versão 21, para *Macintosh*. Foram construídas tabelas de frequências onde são apresentados o número de observações e respetiva percentagem válida e tabelas de estatística descritiva (número de casos válidos, número de valores em falta, medidas de tendência central – média, mediana e moda e medidas de dispersão – desvio padrão e amplitude e, por fim, o valor máximo e valor mínimo).

Os testes realizados no *SPSS* foram o teste de *Kruskal Wallis*, para verificar as diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis e o *Alpha de Cronbach*, para conhecer a consistência interna de cada fator e do questionário total. Foi ainda calculado o coeficiente de correlação de *Spearman* entre as dimensões/fatores de cada um dos questionários e a sua totalidade.

Como acontece na área das Ciências Sociais e Humanas, consideramos como nível de significância o valor de 5%.

CAPÍTULO IV - APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

De seguida vamos apresentar os resultados obtidos após a aplicação dos questionários. Relativamente a cada questionário utilizado (QSIP, QS, QMFME, IRP), optámos por apresentar os resultados por fator e só depois na sua globalidade. Numa primeira tabela apresentamos o número de casos válidos e o número de valores em falta, onde também surgem compilados os valores de medidas de tendência central (média, mediana e moda) e de medidas de dispersão (desvio padrão e amplitude), bem como os valores máximo e mínimo encontrados. Posteriormente, apresentamos uma tabela de frequências para cada fator e para o questionário global, em que optámos, por vezes, pela utilização de classes quando se tratavam de fatores com maior amplitude. Por fim, surge uma tabela com os valores do *Alpha* de *Cronbach* para cada um dos fatores e para o Questionário Total, através dos quais é possível conhecermos a sua consistência interna.

1. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL (QSIP)

1.1. Fator de Natureza Pessoal e Relacional

N	Nº de casos Válidos	21
	Nº de valores em falta	4
	Total	25
Média	102,05	
Mediana	103,00	
Moda	103,00	
Desvio Padrão	10,33	
Amplitude	49,00	
Mínimo	80,00	
Máximo	129,00	

Tabela 1: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP

Classes	Frequência	% Válida
[80 – 90[2	9,6 %
[90 – 100[5	23,9 %
[100 – 110[10	47,6 %
[110 – 120[3	14,4 %
[120 – 130]	1	4,8 %
TOTAL	21	~ 100,0 %

Tabela 2: Tabela de frequências para o “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP

Relativamente ao “Fator de natureza pessoal e relacional” do QSIP, podemos verificar, através das tabelas 1 e 2, que os valores deste fator variam entre 80,00 e 129,00, com uma média de 102,05 e um desvio padrão de 10,33. As classes mais frequente são a de [100-110[, com 10 observações (47,6%) e a classe de [90-100[, com 5 observações (23,9%). É ainda importante referir que houve 4 omissões de resposta a itens deste fator.

1.2. Fator de Natureza Social

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		7,00
Mediana		7,00
Moda		7,00
Desvio Padrão		1,08
Amplitude		5,00
Mínimo		4,00
Máximo		9,00

Tabela 3: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza social” do QSIP

Casos válidos	Frequência	% Válida
4	1	4,0 %
5	1	4,0 %
6	4	16,0 %
7	11	44,0 %
8	7	28,0 %
9	1	4,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 4: Tabela de frequências para o “Fator de natureza social” do QSIP

De acordo com as tabelas 3 e 4, relativas ao “Fator de natureza social” do QSIP, observamos que os valores deste fator variam entre 4,00 e 9,00, com uma média de 7,00 e um desvio padrão de 1,08. Os valores mais frequentes são o 7, que apresenta 11 observações (44,0%) e o 8, com 7 observações (28,0%).

1.3. Fator de Natureza Institucional

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		34,36
Mediana		36,00
Moda		37,00
Desvio Padrão		6,96
Amplitude		28,00
Mínimo		20,00
Máximo		48,00

Tabela 5: Tabela de estatística descritiva para o “Fator de natureza institucional” do QSIP

Classes	Frequência	% Válida
[20 – 25[2	8,0 %
[25 – 30[5	20,0 %
[30 – 35[5	20,0 %
[35 – 40[8	32,0 %
[40 – 45[4	16,0 %
[45 – 50]	1	4,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 6: Tabela de frequências para o “Fator de natureza institucional” do QSIP

De acordo com as tabelas 5 e 6, relativas ao “Fator de natureza institucional” do QSIP, constatamos que os valores deste fator variam entre 20,00 e 48,00, com uma média de 34,36 e um desvio padrão de 6,96. A classe mais frequente é a [35-40[que apresenta 8 observações, correspondendo a 32,0%.

1.4. Fator Relacionado com a Gestão e Administração

N	Nº de casos Válidos	24
	Nº de valores em falta	1
	Total	25
Média	7,29	
Mediana	7,00	
Moda	7,00	
Desvio Padrão	0,81	
Amplitude	3,00	
Mínimo	6,00	
Máximo	9,00	

Tabela 7: Tabela de estatística descritiva para o “Fator relacionado com a gestão e administração” do QSIP

Casos válidos	Frequência	% Válida
6	3	12,5 %
7	13	54,2 %
8	6	25,0 %
9	2	8,3 %
TOTAL	24	100,0 %

Tabela 8: Tabela de frequências para o “Fator relacionado com a gestão e administração ” do QSIP

Como podemos verificar nas tabelas 7 e 8, relativas ao “Factor relacionado com a gestão e administração” do QSIP, os valores deste fator variam entre 6,00 e 9,00, com uma média de 7,29 e um desvio padrão de 0,81. O valor mais frequente é o 7, que apresenta 13 observações (54,2%), ao qual se segue o 8, com 6 observações (25,0%). É ainda importante referir que houve 1 omissão de resposta a itens deste fator.

1.5. Total do Questionário

N	Nº de casos Válidos	21
	Nº de valores em falta	4
	Total	25
Média		147,43
Mediana		146,00
Moda		133,00
Desvio Padrão		14,26
Amplitude		67,00
Mínimo		122,00
Máximo		189,00

Tabela 9: Tabela de estatística descritiva para o Total do QSIP

Classes	Frequência	% Válida
[120 – 130[1	4,8 %
[130 – 140[5	23,8 %
[140 – 150[8	38,2 %
[150 – 160[4	19,1 %
[160 – 170[2	9,6 %
[170 – 180[0	0,0 %
[180 – 190[1	4,8 %
TOTAL	21	~ 100,0 %

Tabela 10: Tabela de frequências para o Total do QSIP

Nas tabelas 9 e 10, relativas ao Total do QSIP, verificamos que os valores deste fator variam entre 122,00 e 189,00, com uma média de 147,43 e um desvio padrão de 14,26. A classe que apresenta maior número de observações é a de [140-150[, que apresenta 8 observações (38,2%), destacando-se ainda as classes de [130-140[e [150-160[, com 5 e 4 observações, 23,8% e 19,1%, respetivamente. É ainda importante referir que houve 4 omissões de resposta.

1.6. Valores de *Alpha* de Cronbach

Fator	Nº Itens	Alpha de Cronbach
Fator 1 = "Natureza pessoal e relacional"	26	0,947
Fator 2 = "Natureza social"	2	-
Fator 3 = "Natureza institucional"	11	0,921
Fator 4 = "Relacionado com a gestão e administração"	2	-
TOTAL	41	0,936

Tabela 11: Valores de *Alpha* de Cronbach para cada um dos factores do QSIP e para o Total do QSIP

Através da tabela 11, podemos verificar que os valores de *Alpha* de Cronbach, para os dois factores do QSIP, revelam uma consistência interna muito boa (Fator 1=0,947; Fator 3=0,921). Para os factores 2 e 4, não é possível calcular o valor de

Alpha de Cronbach, uma vez que o seu cálculo exige, pelo menos 3 itens, o que não se verifica nestes fatores. Por último, é importante referir que o Questionário Total apresenta um valor de *Alpha de Cronbach* muito próximo de 1 (0,936), o que comprova a boa consistência interna deste questionário.

2. QUESTIONÁRIO DE STRESS (QS)

2.1. Perfeccionismo e Intolerância à Frustração

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		17,84
Mediana		18,00
Moda		18,00
Desvio Padrão		3,68
Amplitude		16,00
Mínimo		12,00
Máximo		28,00

Tabela 12: Tabela de estatística descritiva para o fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QS

Classes	Frequência	% Válida
[10 – 15[5	20,0 %
[15 – 20[13	52,0 %
[20 – 25[6	24,0 %
[25 – 30]	1	4,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 13: Tabela de frequências para o fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QS

De acordo com as tabelas 12 e 13, relativas ao fator “Perfeccionismo e intolerância à frustração” do QS, verificamos que os valores deste fator variam entre 12,00 e 28,00, com uma média de 17,84 e um desvio padrão de 3,68.

A classe mais frequente é a de [15-20[que apresenta 13 observações, correspondendo a 52,0%.

2.2. Inibição e Dependência Funcional

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		13,36
Mediana		13,00
Moda		11,00
Desvio Padrão		2,40
Amplitude		10,00
Mínimo		9,00
Máximo		19,00

Tabela 14: Tabela de estatística descritiva para o fator “Inibição e dependência funcional” do QS

Classes	Frequência	% Válida
[9 – 11[1	4,0 %
[11 – 13[10	40,0 %
[13 – 15[5	20,0 %
[15 – 17[7	28,0 %
[17 – 19]	2	8,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 15: Tabela de frequências para o fator “Inibição e dependência funcional” do QS

As tabelas 14 e 15, relativas ao fator “Inibição e dependência funcional” do QS, permitem-nos verificar que os valores deste fator variam entre 9,00 e 19,00, com uma média de 13,36 e um desvio padrão de 2,40. A classe mais frequente é a de [11-13[que apresenta 10 observações (40,0%), à qual se seguem as classes [15-17[com 7 observações e a classe de [13-15[com 5 observações (28,0% e 20,0%, respetivamente).

2.3. Carência de Apoio Social

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média	7,96	
Mediana	8,00	
Moda	8,00	
Desvio Padrão	1,62	
Amplitude	6,00	
Mínimo	4,00	
Máximo	10,00	

Tabela 16: Tabela de estatística descritiva para o fator “Carência de apoio social” do QS

Classes	Frequência	% Válida
[4 – 6[3	12,0 %
[6 – 8[4	16,0 %
[8 – 10]	18	72,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 17: Tabela de frequências para o fator “Carência de apoio social” do QS

Através das tabelas 16 e 17, relativas ao fator “Carência de apoio social” do QS, verificamos que os valores deste fator variam entre 4 e 10, com uma média de 7,96 e um desvio padrão de 1,62. A classe mais frequente é a de [8 – 10], que apresenta 18 observações (72,0%).

2.4. Condições de Vida Adversas

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média	6,28	
Mediana	6,00	
Moda	6,00	
Desvio Padrão	1,06	
Amplitude	4,00	
Mínimo	5,00	
Máximo	9,00	

Tabela 18: Tabela de estatística descritiva para o fator “Condições de vida adversas” do QS

Casos válidos	Frequência	% Válida
5	6	24,0 %
6	10	40,0 %
7	6	24,0 %
8	2	8,0 %
9	1	4,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 19: Tabela de frequências para o fator “Condições de vida adversas” do QS

De acordo com as tabelas 18 e 19, relativas ao fator “Condições de vida adversas” do QS, é possível verificar que os valores variam entre 5,00 e 9,00, com uma média de 6,28 e um desvio padrão de 1,06. O valor mais frequente é o 6, que apresenta 10 observações (40,0%), ao qual se seguem os valores 5 e 7, ambos com 6 observações (24,0%).

2.5. Dramatização da Existência

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média	6,24	
Mediana	6,00	
Moda	5,00	
Desvio Padrão	1,59	
Amplitude	6,00	
Mínimo	3,00	
Máximo	9,00	

Tabela 20: Tabela de estatística descritiva para o fator “Dramatização da existência” do QS

Classes	Frequência	% Válida
[3 – 5[3	12,0 %
[5 – 7[10	40,0 %
[7 – 9]	12	48,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 21: Tabela de frequências para o fator “Dramatização da existência” do QS

Relativamente ao fator “Dramatização da existência” do QS, e através das tabelas 20 e 21, verificamos que os valores deste fator variam entre 3 e 9, com uma média de 6,24 e um desvio padrão de 1,59. As classes mais frequentes são a de [7 – 9], que apresenta 12 observações (48,0%) e a de [5 – 7[, com 10 observações (40,0%).

2.6. Subjugação

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		10,52
Mediana		10,00
Moda		10,00
Desvio Padrão		2,33
Amplitude		11,00
Mínimo		5,00
Máximo		16,00

Tabela 22: Tabela de estatística descritiva para o fator “Subjugação” do QS

Classes	Frequência	% Válida
[5 – 8[2	8,0 %
[8 – 11[12	48,0 %
[11 – 14[9	36,0 %
[14 – 17]	2	8,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 23: Tabela de frequências para o fator “Subjugação” do QS

De acordo com as tabelas 22 e 23, relativas ao fator “Subjugação” do QS, apurámos que os valores deste fator variam entre 5 e 16, com uma média de 10,52 e um desvio padrão de 2,33. A classe mais frequente é a de [8-11[, que apresenta 12 observações (48,0%), à qual se segue a classe [11-14[, com 9 observações (36,0%).

2.7. Deprivação de Afeto e Rejeição

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		6,20
Mediana		6,00
Moda		6,00
Desvio Padrão		1,08
Amplitude		5,00
Mínimo		4,00
Máximo		9,00

Tabela 24: Tabela de estatística descritiva para o fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QS

Casos válidos	Frequência	% Válida
4	1	4,0 %
5	4	16,0 %
6	13	52,0 %
7	4	16,0 %
8	2	8,0 %
9	1	4,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 25: Tabela de frequências para o fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QS

As tabelas 24 e 25 são relativas ao fator “Deprivação de afeto e rejeição” do QS, e permitem-nos constatar que os valores deste fator variam entre 4,00 e 9,00, com uma média de 6,20 e um desvio padrão de 1,08. O valor mais frequente é o 6, com 13 observações (52,0%).

2.8. Total do Questionário

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		68,40
Mediana		68,00
Moda		61,00
Desvio Padrão		7,35
Amplitude		34,00
Mínimo		58,00
Máximo		92,00

Tabela 26: Tabela de estatística descritiva para o Total do QS

Classes	Frequência	% Válida
[55 – 60[2	8,0 %
[60 – 65[4	16,0 %
[65 – 70[9	36,0 %
[70 – 75[8	32,0 %
[75 – 80[1	4,0 %
[80 – 85[0	0,0 %
[85 – 90[0	0,0 %
[90 – 95]	1	4,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 27: Tabela de frequências para o Total do QS

Relativamente ao Total do QS, e de acordo com as tabelas 26 e 27, verificamos que os valores variam entre 58,00 e 92,00, com uma média de 68,40 e um desvio padrão de 7,35. As classes mais frequentes são a [65-70[, que apresenta 9 observações (36,0%) e a classe de [70-75[, com 8 observações (32,0%).

2.9. Valores de *Alpha de Cronbach*

Fator	Nº Itens	<i>Alpha de Cronbach</i>
Fator 1: "Perfeccionismo e intolerância à frustração"	6	0,859
Fator 2: "Inibição e dependência funcional"	5	0,217
Fator 3: "Carência de apoio social"	2	-
Fator 4: "Condições de vida adversas"	2	-
Fator 5: "Dramatização da existência"	2	-
Fator 6: "Subjugação"	4	0,491
Fator 7: "Deprivação de afeto e rejeição"	2	-
TOTAL	23	0,601

Tabela 28: Valores de *Alpha de Cronbach* para cada um dos fatores do QS e para o Total do QS

Na tabela 28, verificamos que os valores de *Alpha de Cronbach*, relativamente ao QS, não são muito elevados no fator 2 e 6, o que pode dever-se ao reduzido número de itens (5 e 4 itens, respetivamente). Já para o fator 1 e questionário total, o mesmo não se verifica ao apresentarem valores de *Alpha de Cronbach* de 0,859 e 0,601, respetivamente. É importante referir que para os fatores 3, 4, 5 e 7 não é possível calcular o valor de *Alpha de Cronbach*, uma vez que o seu cálculo exige um mínimo de 3 itens, o que não se verifica.

3. QUESTIONÁRIO DE MANIFESTAÇÕES FÍSICAS DE MAL-ESTAR (QMFME)

3.1. Sistema Nervoso

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média	7,52	
Mediana	7,00	
Moda	2,00	
Desvio Padrão	5,97	
Amplitude	19,00	
Mínimo	0,00	
Máximo	19,00	

Tabela 29: Tabela de estatística descritiva para o fator "Sistema nervoso" do QMFME

Classes	Frequência	% Válida
[0 – 5[9	36,0 %
[5 – 10[8	32,0 %
[10 – 15[4	16,0 %
[15 – 20]	4	16,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 30: Tabela de frequências para o fator "Sistema nervoso" do QMFME

Relativamente ao fator "Sistema nervoso" do QMFME, e de acordo com o apresentado nas tabelas 29 e 30, verificamos que os valores deste fator variam

entre 0,00 e 19,00 com uma média de 7,52 e um desvio padrão de 5,97. As classes mais frequentes são a de [0-5[, que apresenta 9 observações (36,0%) e a de [5-10[, que apresenta 8 observações (32,0%).

3.2. Sistema Respiratório

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		3,64
Mediana		3,00
Moda		0,00
Desvio Padrão		3,72
Amplitude		15,00
Mínimo		0,00
Máximo		15,00

Tabela 31: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema respiratório” do QMFME

Casos válidos	Frequência	% Válida
0	6	24,0 %
1	2	8,0 %
2	2	8,0 %
3	5	20,0 %
4	3	12,0 %
5	2	8,0 %
6	1	4,0 %
7	1	4,0 %
10	2	8,0 %
15	1	4,0 %
TOTAL	24	100,0 %

Tabela 32: Tabela de frequências para o fator “Sistema respiratório” do QMFME

Como podemos verificar nas tabelas 31 e 32, relativas ao fator “Sistema respiratório” do QMFME, os valores deste fator variam entre 0,00 e 15,00 com uma média de 3,64 e um desvio padrão de 3,72. O valor mais frequente é o 0, que apresenta 6 observações (24,0%), ao qual se segue o 3, com 5 observações (20,0%).

3.3. Sistema Muscular

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		7,76
Mediana		7,00
Moda		7,00
Desvio Padrão		4,45
Amplitude		15,00
Mínimo		0,00
Máximo		15,00

Tabela 33: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema muscular” do QMFME

Classes	Frequência	% Válida
[0 – 5[5	20,0 %
[5 – 10[10	40,0 %
[10 – 15]	10	40,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 34: Tabela de frequências para o fator “Sistema muscular” do QMFME

Relativamente ao fator “Sistema muscular” do QMFME, e de acordo com o apresentado nas tabelas 33 e 34, verificamos que os valores deste fator variam entre 0,00 e 15,00 com uma média de 7,76 e um desvio padrão de 4,45. As classes mais frequentes são a de [5-10[e [10-15[, ambas com 10 observações cada (40,0%).

3.4. Sistema Digestivo

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média	3,80	
Mediana	4,00	
Moda	0,00	
Desvio Padrão	3,19	
Amplitude	12,00	
Mínimo	0,00	
Máximo	12,00	

Tabela 35: Tabela de estatística descritiva para o fator “Sistema digestivo” do QMFME

Classes	Frequência	% Válida
[0 – 5[15	60,0 %
[5 – 10[8	32,0 %
[10 – 15]	2	8,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 36: Tabela de frequências para o fator “Sistema digestivo” do QMFME

No que diz respeito ao factor “Sistema digestivo” do QMFME, verificamos, através das tabelas 35 e 36, que os valores deste fator variam entre 0,00 e 12,00 com uma média de 3,80 e um desvio padrão de 3,19. A classe mais frequente é a de [0-5[, com 15 observações (60,0%), seguindo-se a de [5-10[, que apresenta 8 observações (32,0%).

3.5. Total do Questionário

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		19,16
Mediana		19,00
Moda		33,00
Desvio Padrão		12,55
Amplitude		39,00
Mínimo		0,00
Máximo		39,00

Tabela 37: Tabela de estatística descritiva para o Total do QMFME

Classes	Frequência	% Válida
[0 – 5[4	16,0 %
[5 – 10[4	16,0 %
[10 – 15[2	8,0 %
[15 – 20[3	12,0 %
[20 – 25[1	4,0 %
[25 – 30[5	20,0 %
[30 – 35[4	16,0%
[35 – 40]	2	8,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 38: Tabela de frequências para o Total do QMFME

Com base nas tabelas 37 e 38, relativas ao Total do QMFME, podemos verificar que os valores deste fator variam entre 0,00 e 39,00 com uma média de 19,16 e um desvio padrão de 12,55. A classe mais frequente é a de [25-30[que apresenta 5 observações (20,0%), à qual se seguem as classes de [0-5[, [5-10[e [30-35[, todas com 4 observações (16,0%).

3.6. Valores de *Alpha de Cronbach*

Fator	Nº Itens	<i>Alpha de Cronbach</i>
Fator 1: "Sistema nervoso"	6	0,784
Fator 2: "Sistema respiratório"	5	0,701
Fator 3: "Sistema muscular"	4	0,643
Fator 4: "Sistema digestivo"	4	0,542
TOTAL	19	0,873

Tabela 39: Valores de *Alpha de Cronbach* para cada um dos fatores do QMFME e para o Total do QMFME

Como podemos verificar, com base na tabela 39, os fatores do QMFME têm uma boa consistência interna, uma vez que os valores de *Alpha de Cronbach* são todos superiores a 0,500. No total, o QMFME apresenta um valor de *Alpha de Cronbach* de 0,873, comprovando uma consistência interna muito boa.

4. INVENTÁRIO DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS (IRP)

4.1. Pedido de Ajuda

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		15,88
Mediana		16,00
Moda		15,00
Desvio Padrão		3,37
Amplitude		14,00
Mínimo		7,00
Máximo		21,00

Tabela 40: Tabela de estatística descritiva para o fator "Pedido de ajuda" do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[5 – 10[2	8,0 %
[10 – 15[3	12,0 %
[15 – 20[17	68,0 %
[20 – 25]	3	12,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 41: Tabela de frequências para o fator "Pedido de ajuda" do IRP

De acordo com as tabelas 40 e 41, relativas ao fator "Pedido de ajuda" do IRP, verificamos que os valores deste fator variam entre 7,00 e 21,00, com uma média de 15,88 e um desvio padrão de 3,37. A classe mais frequente é a de [15-20[, que apresenta 17 observações (68,0%).

4.2. Atitude de Confronto e Resolução Ativa dos Problemas

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		26,00
Mediana		28,00
Moda		28,00
Desvio Padrão		4,53
Amplitude		17,00
Mínimo		18,00
Máximo		35,00

Tabela 42: Tabela de estatística descritiva para o fator "Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas" do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[15 – 20[2	8,0 %
[20 – 25[7	28,0 %
[25 – 30[9	36,0 %
[30 – 35]	7	28,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 43: Tabela de frequências para o fator "Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas" do IRP

Como podemos verificar nas tabelas 42 e 43, relativas ao factor “Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas” do IRP, os valores deste fator variam entre 18,00 e 35,00, com uma média de 26,00 e um desvio padrão de 4,53. A classe mais frequente é a de [25-30[que apresenta 9 observações (36,0%), à qual se seguem as classes de [20-25[e de [30 – 35], com 7 observações cada (28,0%).

4.3. Abandono Passivo Perante a Situação

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		6,12
Mediana		5,00
Moda		4,00
Desvio Padrão		2,80
Amplitude		9,00
Mínimo		3,00
Máximo		12,00

Tabela 44: Tabela de estatística descritiva para o fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[3 – 6[13	52,0 %
[6 – 9[5	20,0 %
[9 – 12]	7	28,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 45: Tabela de frequências para o fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP

De acordo com as tabelas 44 e 45, relativas ao fator “Abandono passivo perante a situação” do IRP, é possível constatar que os valores deste fator variam entre 3,00 e 12,00, com uma média de 6,12 e um desvio padrão de 2,80. A classe mais frequente é a [3-6[, com 13 observações (52,0%).

4.4. Controlo Interno/Externo dos Problemas

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		18,28
Mediana		19,00
Moda		19,00
Desvio Padrão		4,69
Amplitude		17,00
Mínimo		10,00
Máximo		27,00

Tabela 46: Tabela de estatística descritiva para o fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[10 – 15[7	28,0 %
[15 – 20[7	28,0 %
[20 – 25[10	40,0 %
[25 – 30]	1	4,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 47: Tabela de frequências para o fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP

Através das tabelas 46 e 47, relativas ao fator “Controlo interno/externo dos problemas” do IRP, verificamos que os valores deste fator variam entre 10,00 e 27,00, com uma média de 18,28 e um desvio padrão de 4,69. A classe mais frequente é a [20-25[, com 10 observações (40,0%), à qual se seguem as classes de [10-15[e [15-20[, que apresentam 7 observações cada (28,0%).

4.5. Estratégias de Controlo das Emoções

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		8,32
Mediana		8,00
Moda		7,00
Desvio Padrão		2,75
Amplitude		10,00
Mínimo		4,00
Máximo		14,00

Tabela 48: Tabela de estatística descritiva para o fator “Estratégias de controlo das emoções” do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[4 – 7[6	24,0 %
[7 – 10[11	44,0 %
[10 – 13[7	28,0 %
[13 – 15[1	4,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 49: Tabela de frequências para o fator “Estratégias de controlo das emoções” do IRP

De acordo com as tabelas 48 e 49, relativas ao fator “Estratégias de controlo das emoções” do IRP, os valores variam entre 4,00 e 14,00, com uma média de 8,32 e um desvio padrão de 2,75. A classe mais frequente é a [7-10[, com 11 observações (44,0%), à qual se seguem as classes de [10-13[e [4-7[, que apresentam 7 (28,0%) e 6 (24,0%) observações, respetivamente.

4.6. Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências

	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		14,44
Mediana		15,00
Moda		15,00
Desvio Padrão		2,76
Amplitude		10,00
Mínimo		10,00
Máximo		20,00

Tabela 50: Tabela de estatística descritiva para o fator “Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências” do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[10 – 13[8	32,0 %
[13 – 16[8	32,0 %
[16 – 19[6	24,0 %
[19 – 22]	3	12,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 51: Tabela de frequências para o fator “Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências” do IRP

Relativamente ao fator “Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências” do IRP, podemos verificar que os valores deste fator variam entre 10,00 e 20,00, com uma média de 14,44 e um desvio padrão de 2,76. As classes mais frequentes são as de [10-13[e [13-15[, que apresentam 8 observações cada (32,0%).

4.7. Expressão de Agressividade Internalizada/Externalizada

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média	2,76	
Mediana	2,00	
Moda	2,00	
Desvio Padrão	1,48	
Amplitude	4,00	
Mínimo	2,00	
Máximo	6,00	

Tabela 52: Tabela de estatística descritiva para o fator “Expressão de agressividade internalizada/externalizada” do IRP

Casos válidos	Frequência	% Válida
2	18	72,0 %
3	3	12,0 %
6	4	16,0 %
TOTAL	24	100,0 %

Tabela 53: Tabela de frequências para o fator “Expressão de agressividade internalizada/externalizada” do IRP

De acordo com as tabelas 52 e 53, relativas ao fator “Expressão de agressividade internalizada/externalizada” do IRP, observamos que os valores deste fator variam entre 2,00 e 6,00, com uma média de 2,76 e um desvio padrão de 1,48. O valor mais frequente é 2, com 18 observações (72,0%).

4.8. Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		8,24
Mediana		8,00
Moda		12,00
Desvio Padrão		3,27
Amplitude		9,00
Mínimo		4,00
Máximo		13,00

Tabela 54: Tabela de estatística descritiva para o fator "Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências" do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[4 – 6[8	32,0 %
[6 – 8[4	16,0 %
[8 – 10[2	8,0 %
[10 – 12[4	16,0 %
[12 – 14]	7	28,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 55: Tabela de frequências para o fator "Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências" do IRP

Como verificamos nas tabelas 54 e 55, relativas ao fator "Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências" do IRP, os valores variam entre 4,00 e 13,00, com uma média de 8,24 e um desvio padrão de 3,27. A classe mais frequente é a [4-6[, que apresenta 8 observações (32,0%), à qual se segue a classe de [12-14[, com 7 observações (28,0%).

4.9. Confronto com o Problema e o Planejamento de Estratégias de Ação

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		9,12
Mediana		9,00
Moda		10,00
Desvio Padrão		1,56
Amplitude		7,00
Mínimo		6,00
Máximo		13,00

Tabela 56: Tabela de estatística descritiva para o fator "Confronto com o problema e o planejamento de estratégias de ação" do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[6 – 8[3	12,0 %
[8 – 10[12	48,0 %
[10 – 12[8	32,0 %
[12 – 14]	2	8,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 57: Tabela de frequências para o fator "Confronto com o problema e o planejamento de estratégias de ação" do IRP

Relativamente ao fator "Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação" do IRP, e de acordo com as tabelas 56 e 57, podemos verificar que os valores deste fator se situam entre 6,00 e 13,00, com uma média de 9,12 e um desvio padrão de 1,56. A classe mais frequente é a [8-10[, que apresenta 12 observações (48,0%), seguida da classe [10-12[, com 8 observações (32,0%).

4.10. Total do Questionário

N	Nº de casos Válidos	25
	Nº de valores em falta	0
	Total	25
Média		109,16
Mediana		108,00
Moda		120,00
Desvio Padrão		11,02
Amplitude		44,00
Mínimo		84,00
Máximo		128,00

Tabela 58: Tabela de estatística descritiva para o Total do IRP

Classes	Frequência	% Válida
[84 – 89[1	4,0 %
[89 – 94[1	4,0 %
[94 – 99[1	4,0 %
[99 – 104[5	20,0 %
[104 – 109[5	20,0 %
[109 – 114[2	8,0 %
[114 – 119[4	16,0 %
[119 – 124[1	4,0 %
[124 – 129]	3	12,0 %
TOTAL	25	100,0 %

Tabela 59: Tabela de frequências para o Total do IRP

De acordo com os dados das tabelas 58 e 59, relativas ao Total do IRP, é possível verificar que os valores variam entre 84,00 e 128,00, com uma média de 109,16 e um desvio padrão de 11,02. As classes mais frequentes são as [99-104[e [104-109[, que apresentam 5 observações (20,0%) cada.

4.11. Valores de *Alpha* de *Cronbach*

Fator	Nº Itens	<i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i>
Fator 1: "Pedido de ajuda"	5	0,726
Fator 2: "Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas"	5	0,636
Fator 3: "Abandono passivo perante a situação"	3	0,821
Fator 4: "Controlo interno/externo dos problemas"	8	0,652
Fator 5: "Estratégias de controlo das emoções"	4	0,576
Fator 6: "Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências"	4	0,693
Fator 7: "Expressão de agressividade internalizada/externalizada"	2	-
Fator 8: "Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências"	4	0,798
Fator 9: "Confronto com o problema e o planeamento de estratégias de ação"	3	0,043
TOTAL	40	0,684

Tabela 60: Valores de *Alpha* de *Cronbach* para cada um dos fatores do IRP e para o Total do IRP

Para conhecer a consistência interna dos fatores do IRP, calculámos o valor de *Alpha* de *Cronbach* para cada fator e para o total de fatores do IRP. Através do quadro 60, é possível verificar uma boa consistência interna do IRP, uma vez que o valor de *Alpha* de *Cronbach* é de 0,684. Considerando como referência o valor de 0,500 (com base em Bryman & Cramer (1990)), todos os fatores possuem uma boa consistência interna ao apresentarem valores de *Alpha* de *Cronbach* superiores. É ainda de referir que não é possível calcular o valor de *Alpha* de *Cronbach* para o Fator 7, uma vez que o seu cálculo exige um mínimo de 3 itens, o que não se verifica.

5. CÁLCULO DAS DIFERENÇAS ESTATISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS ENTRE VARIÁVEIS

5.1. Em Função da Categoria Profissional

Quest.	Variáveis	sig.
Satisfação/ Insatisfação Profissional	Relação profissional com os seus colegas da instituição, da mesma categoria profissional	0,020
	Valorização profissional pela sociedade	0,016
	Situação geográfica da Instituição	0,035
Stress	Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades	0,040
	Dou e recebo afeto com regularidade	0,044
	Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim	0,037
	Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado	0,028
	As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito	0,017
	Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades	0,030
	Como me Costumo Sentir Fisicamente - Manifestações Físicas de Mal-Estar	F6: "Subjugação"
Inventário de Resolução de Problemas	Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto	0,044

Tabela 61: Diferenças estatisticamente significativas em função da categoria profissional

Em função da categoria profissional, foram encontrados diversos itens que apresentaram diferenças estatisticamente significativas. No questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional”, foram três itens: “Relação profissional com os seus colegas da instituição, da mesma categoria profissional” (sig=0,020), “Valorização profissional pela sociedade” (sig=0,016) e “Situação geográfica da Instituição” (sig=0,035). Relativamente ao questionário de “Stress”, foram seis itens: “Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades” (sig=0,040), “Dou e recebo afeto com regularidade” (sig=0,044), “Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim” (sig=0,037), “Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado” (sig=0,028), “As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito” (sig=0,017) e “Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades” (sig=0,030). No que se refere a “Como me Costumo Sentir Fisicamente” do questionário de “Manifestações Físicas de Mal-Estar” (QMFME), apenas o fator 6 “Subjugação” apresenta valores significativos (sig=0,008). Relativamente ao “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP), apenas o item “Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto” apresenta diferenças estatisticamente significativas (sig=0,044).

5.2. Em Função das Habilitações

Quest.	Variáveis	sig.
Satisfação/ Insatisfação Profissional	Valorização da profissão pela sociedade	0,042
Stress	Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades	0,032
	Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia-a-dia	0,046
	No fundo reconheço que me comportei de uma maneira estúpida; devido a mim é que este problema está como está	0,041
Inventário de Resolução de Problemas	F8: “Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências”	0,048

Tabela 62: Diferenças estatisticamente significativas em função das habilitações

No que diz respeito às diferenças estatisticamente significativas, em função das habilitações, estas verificam-se em cinco itens. No questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional”, encontram-se apenas no item “Valorização da profissão pela sociedade” (sig=0,042). Relativamente ao questionário de “Stress”, foram três itens: “Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades” (sig=0,032), “Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia-a-

dia” (sig=0,046) e “No fundo reconheço que me comportei de uma maneira estúpida; devido a mim é que este problema está como está” (sig=0,041). No “Inventário de Resolução de Problemas” apenas o fator 8 “Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências” apresenta valores significativos (sig=0,048).

5.3. Em Função do Estado Civil

Quest.	Variáveis	sig.
Satisfação/ Insatisfação Profissional	Relação profissional com os familiares dos utentes da Instituição	0,015
	Relação profissional com a(s) cozinheira(s) da Instituição	0,048

Tabela 63: Diferenças estatisticamente significativas em função do estado civil

Comparando os resultados obtidos, em função do estado civil e, de acordo com a tabela 63, podemos verificar que apenas dois itens apresentam diferenças estatisticamente significativas: “Relação profissional com os familiares dos utentes da Instituição” (sig=0,015) e “Relação profissional com a(s) cozinheira(s) da Instituição” (sig=0,048), ambos do questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional”.

5.4. Em Função do Grupo Etário

Quest.	Variáveis	sig.
Satisfação/Insatisfação Profissional	QSIP - Questionário Total	0,012
Inventário de Resolução de Problemas	As pessoas não-de sempre dizer mal de mim; que azar o meu	0,044

Tabela 64: Diferenças estatisticamente significativas em função do grupo etário

Relativamente aos resultados obtidos, em função do grupo etário e, de acordo com a tabela 64, podemos constatar que apenas dois itens apresentam diferenças estatisticamente significativas: “QSIP - Questionário Total” (sig=0,012) e “As pessoas não-de sempre dizer mal de mim; que azar o meu” (sig=0,044), do “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP).

5.5. Em Função do Número de Anos de Serviço

Quest.	Variáveis	sig.
Satisfação/ Insatisfação Profissional	Relação profissional com a Animadora da Instituição	0,019
	Relação profissional com as Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição	0,026
	Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Educação da Instituição	0,018
	Número de utentes	0,050
	QSIP - Questionário Total	0,032
	F1: “Fator de natureza pessoal e relacional”	0,017
Stress	Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes	0,034
	O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais	0,027
Inventário de Resolução de Problemas	Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto	0,040

Tabela 65: Diferenças estatisticamente significativas em função do número de anos de serviço

Em função do número de anos de serviço, foram encontrados diversos itens que apresentaram diferenças estatisticamente significativas. No questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional” foram cinco itens: “Relação profissional com a Animadora da Instituição” (sig=0,019), “Relação profissional com as Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição” (sig=0,026), “Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Educação da Instituição” (sig=0,018), “Número de utentes” (sig=0,050), “QSIP - Questionário Total” (sig=0,032) e o fator 1 “Fator de natureza pessoal e relacional” (sig=0,017). Relativamente ao questionário de “Stress”, apenas dois itens apresentam diferenças significativas: “Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes” (sig=0,034) e “O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais” (sig=0,027). No que toca ao “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP), apenas o item “Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto” apresenta diferenças estatisticamente significativas (sig=0,040).

5.6. Em Função do Sexo

Quest.	Variáveis	sig.
Satisfação/ Insatisfação Profissional	Relação profissional com o(a)s funcionário(as) administrativas da Instituição	0,025
	Apreciação que faz da função exercida	0,043
Stress	Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas	0,039
	Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver	0,036
	Sou um indivíduo que se enerva com facilidade	0,028
	Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero	0,047
	Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem	0,038
	F5-Dramatização da Existência	0,036
Como me Costumo Sentir Fisicamente - Manifestações Físicas de Mal-Estar	Dor nas costas (intensidade)	0,024
Inventário de Resolução de Problemas	Passo horas a ver televisão, sem querer fazer mais nada	0,044
	Pensar continuamente sobre todos os fatos que me preocupam	0,033
	Conseguir pôr em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas	0,046
	Ter sempre coragem para resolver os problemas da minha vida, mesmo que por vezes me incomodem bastante	0,038

Tabela 66: Diferenças estatisticamente significativas em função do sexo

Em função do sexo, foram encontrados diversos itens que apresentaram diferenças estatisticamente significativas. No questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional” foram dois itens: “Relação profissional com o(a)s funcionário(as) administrativas da Instituição” (sig=0,025) e “Apreciação que faz da função exercida” (sig=0,043). Relativamente ao questionário de “Stress”, foram cinco itens: “Sou uma pessoa

determinada na resolução dos meus problemas” (sig=0,039), “Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver” (sig=0,036), “Sou um indivíduo que se enerva com facilidade” (sig=0,028), “Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero” (sig=0,047) e “Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem” (sig=0,038) e o fator 5 “Dramatização da Existência” apresenta valores significativos (sig=0,036). No que se refere a “Como me Costumo Sentir Fisicamente” do questionário de “Manifestações Físicas de Mal-Estar” (QMFME), apenas o item “Dor nas costas” apresenta diferenças estatisticamente significativas (sig=0,024). Relativamente ao “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP), foram quatro itens: “Passo horas a ver televisão, sem querer fazer mais nada” (sig=0,044), “Pensar continuamente sobre todos os fatos que me preocupam” (sig=0,033), “Conseguir pôr em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas” (sig=0,046) e “Ter sempre coragem para resolver os problemas da minha vida, mesmo que por vezes me incomodem bastante” (sig=0,038).

6. CÁLCULO DO COEFICIENTE DE CORRELAÇÃO ENTRE OS FATORES DOS QUESTIONÁRIOS UTILIZADOS E OS QUESTIONÁRIOS NA SUA TOTALIDADE

O coeficiente de correlação de *Spearman* permite-nos avaliar a existência, ou não, de relações estatisticamente significativas entre duas variáveis de natureza quantitativa, tomando-se como nível de significância o valor de 5%. Assim, apresentaremos os valores de r obtidos, que podem variar entre [-1; +1] e os valores do coeficiente de correlação onde os resultados se revelaram estatisticamente significativos ($p \leq 0,05$).

6.1. Fatores do QSIP

	F1		F2		F4		Quest. Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p
F2	0,542	0,011						
F3			0,200	0,039	0,617	0,001	0,670	0,001
F4	0,452	0,040						
Quest. Total	0,839	0,000	0,561	0,008	0,702	0,000		

Tabela 67: Coeficiente de correlação entre os fatores do QSIP

Legenda QSIP:

F1 = Fator de natureza pessoal e relacional

F2 = Fator de natureza social

F3 = Fator de natureza institucional

F4 = Fator relacionado com a gestão e administração

Quest. Total = Total do QSIP

No que se refere ao QSIP, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre:

- F1 e F2: $r=0,542$; $p=0,011$.
- F1 e F4: $r=0,452$; $p=0,040$.
- F1 e Total: $r=0,839$; $p=0,000$.
- F2 e F3: $r=0,200$; $p=0,039$.
- F2 e Total: $r=0,561$; $p=0,008$.
- F3 e F4: $r=0,617$; $p=0,001$.
- F3 e Total: $r=0,670$; $p=0,001$.
- F4 e Total: $r=0,702$; $p=0,000$.

6.2. Fatores do QS

	F1		F4		F7		Quest. Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p
F2	0,404	0,045					0,638	0,001
F4			-	-	0,640	0,001	0,679	0,000
F6	0,428	0,033	0,427	0,033			0,630	0,001
Quest. Total	0,757	0,000			0,625	0,001	-	-

Tabela 68: Coeficiente de correlação entre os fatores do QS

Legenda QS:

F1 = Perfeccionismo e intolerância à frustração

F2 = Inibição e dependência funcional

F4 = Condições de vida adversas

F6 = Subjugação

F7 = Deprivação de afeto e rejeição

Quest. Total = Total do QS

Quanto ao QS, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre:

- F1 e F2: $r=0,404$; $p=0,045$.
- F1 e F6: $r=0,428$; $p=0,033$.
- F1 e Total: $r=0,757$; $p=0,000$.
- F2 e Total: $r=0,638$; $p=0,001$.
- F4 e F6: $r=0,427$; $p=0,033$.
- F4 e F7: $r=0,640$; $p=0,001$.
- F4 e Total: $r=0,679$; $p=0,000$.
- F6 e Total: $r=0,630$; $p=0,001$.
- F7 e Total: $r=0,625$; $p=0,001$.

6.3. Fatores do QMFME

	F1		F3		Quest. Total	
	r	p	r	p	r	p
F2					0,535	0,006
F3	0,763	0,000	-	-	0,918	0,000
F4	0,610	0,001	0,819	0,000	0,763	0,000
Quest. Total	0,849	0,000			-	-

Tabela 69: Coeficiente de correlação entre os fatores do QMFME

Legenda QMFME:

F1 = Sistema nervoso

F2 = Sistema respiratório

F3 = Sistema muscular

F4 = Sistema digestivo

Quest. Total = Total do QMFME

Relativamente ao QMFME, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre:

- F1 e F3: $r=0,763$; $p=0,000$.
- F1 e F4: $r=0,610$; $p=0,001$.
- F1 e Total: $r=0,849$; $p=0,000$.
- F2 e Total: $r=0,535$; $p=0,006$.
- F3 e F4: $r=0,819$; $p=0,000$.
- F3 e Total: $r=0,918$; $p=0,000$.
- F4 e Total: $r=0,763$; $p=0,000$.

6.4. Fatores do IRP

	F1		F2		F3		F4		F7		Quest. Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
F3					-	-			0,369	0,070		
F4	0,398	0,049	0,465	0,019			-	-				
F5									0,440	0,028		
F6			0,621	0,001			0,436	0,029				
F7			0,597	0,002			0,449	0,024	-	-		
F8					0,519	0,008	0,659	0,000			0,696	0,000
Quest. Total	0,452	0,023			0,678	0,000	0,651	0,000			-	-

Tabela 70: Coeficiente de correlação entre os fatores do IRP

Legenda IRP:

F1 = Pedido de ajuda

F2 = Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas

F3 = Abandono passivo perante a situação

F4 = Controlo interno/externo dos problemas

F5 = Estratégias de controlo das emoções

F6 = Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências

F7 = Expressão de agressividade internalizada/externalizada

F8 = Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências

Quest, Total = Total do IRP

Quanto ao IRP, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre:

- F1 e F4: $r=0,398$; $p=0,049$.
- F1 e Total: $r=0,452$; $p=0,023$.
- F2 e F4: $r=0,465$; $p=0,019$.
- F2 e F6: $r=0,621$; $p=0,001$.
- F2 e F7: $r=0,597$; $p=0,002$.
- F3 e F7: $r=0,369$; $p=0,070$.
- F3 e F8: $r=0,519$; $p=0,008$.
- F3 e Total: $r=0,678$; $p=0,000$.
- F4 e F6: $r=0,436$; $p=0,029$.
- F4 e F7: $r=0,449$; $p=0,024$.
- F4 e F8: $r=0,659$; $p=0,000$.
- F4 e Total: $r=0,651$; $p=0,000$.
- F5 e F7: $r=0,440$; $p=0,028$.
- F8 e Total: $r=0,696$; $p=0,000$.

6.5. Fatores do QSIP e do QS

	QS - F1		QS - F2		QS - F4		QS - Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p
QSIP - F1			0,451	0,024				
QSIP - F2	0,552	0,010					0,442	0,045
QSIP - F3	0,444	0,044	0,524	0,007	0,466	0,022	0,546	0,010
QSIP - F5			0,510	0,009				
QSIP - F6	0,434	0,049						

Tabela 71: Coeficiente de correlação entre os fatores do QSIP e do QS

Legenda (coluna) - QSIP:

F1 = Perfeccionismo e Intolerância à Frustração

F2 = Inibição e Dependência Funcional

F3 = Carência de Apoio Social

F5 = Dramatização da Existência

F6 = Subjugação

Legenda (linha) - QS:

F1 = Fator de natureza pessoal e relacional

F2 = Fator de natureza social

F3 = Fator de natureza institucional

Total = Total do QS

No que se refere ao QSIP e ao QS, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre:

- QSIP - F1 e QS - F2: $r=0,451$; $p=0,024$.
- QSIP - F2 e QS - F1: $r=0,552$; $p=0,010$.
- QSIP - F2 e QS - Total: $r=0,442$; $p=0,045$.
- QSIP - F3 e QS - F1: $r=0,444$; $p=0,044$.
- QSIP - F3 e QS - F2: $r=0,524$; $p=0,007$.
- QSIP - F3 e QS - F3: $r=0,466$; $p=0,022$.
- QSIP - F3 e QS - Total: $r=0,546$; $p=0,010$.
- QSIP - F5 e QS - F2: $r=0,510$; $p=0,009$.
- QSIP - F6 e QS - F1: $r=0,434$; $p=0,049$.

6.6. Fatores do QSIP e do QMFME

	QSIP - F2		QSIP - F3	
	r	p	r	p
QMFME - F1	0,491	0,013		
QMFME - F3			0,452	0,023
QMFME - F4			0,477	0,016
QMFME - Total			0,424	0,035

Tabela 72: Coeficiente de correlação entre os fatores do QSIP e do QMFME

Legenda (coluna) - QMFME:

F1 = Sistema nervoso

F3 = Sistema muscular

F4 = Sistema digestivo

Total = Total do QMFME

Legenda (linha) - QSIP:

F2 = Fator de natureza social

F3 = Fator de natureza institucional

Relativamente ao QSIP e ao QMFME, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre:

- QMFME - F1 e QSIP - F2: $r=0,491$; $p=0,013$.

- QMFME - F3 e QSIP - F3: $r=0,452$; $p=0,023$.
- QMFME - F4 e QSIP - F3: $r=0,477$; $p=0,016$.
- QMFME - Total e QSIP - F3: $r=0,424$; $p=0,035$.

6.7. Fatores do QSIP e do IRP

	QSIP - F1		QSIP - F2		QSIP - F4		QSIP - Total	
	r	p	r	p	r	p	r	p
IRP - F1			0,401	0,047				
IRP - F2	0,470	0,032					0,535	0,013
IRP - F6	0,590	0,005	0,406	0,044			0,565	0,008
IRP - F8					0,457	0,025	0,441	0,045

Tabela 73: Coeficiente de correlação entre os fatores do QSIP e do IRP

Legenda (coluna) – IRP:

F1 = Pedido de ajuda

F2 = Atitude de confronto e resolução ativa dos problemas

F6 = Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências

F8 = Atitudes de autorresponsabilização e medo das consequências

Legenda (linha) – QSIP:

F1 = Fator de natureza pessoal e relacional

F2 = Fator de natureza social

F4 = Fator relacionado com a gestão e administração

Total = Total do QSIP

Quanto ao IRP e ao QSIP, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre:

- IRP - F1 e QSIP - F2: $r=0,401$; $p=0,047$.
- IRP - F2 e QSIP - F1: $r=0,470$; $p=0,032$.
- IRP - F6 e QSIP - F1: $r=0,590$; $p=0,005$.
- IRP - F6 e QSIP - F2: $r=0,406$; $p=0,044$.
- IRP - F8 e QSIP - F4: $r=0,457$; $p=0,025$.
- IRP - F2 e QSIP - Total: $r=0,535$; $p=0,013$.
- IRP - F8 e QSIP - Total: $r=0,565$; $p=0,008$.
- IRP - F6 e QSIP - Total: $r=0,441$; $p=0,045$.

6.8. Fatores do IRP e do QS

	QS - F2		QS - F6	
	r	p	r	p
IRP - F6	0,612	0,001	0,453	0,023

Tabela 74: Coeficiente de correlação entre os fatores do IRP e do QS

Legenda (coluna) – IRP:

F6 = Atitude ativa, na vida quotidiana, de não interferência pelas ocorrências

Legenda (linha) – QS:

F2 = Inibição e Dependência Funcional

F6 = Subjugação

No que se refere ao IRP e ao QMFME, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre:

- QS - F2 e IRP - F6: $r=0,612$; $p=0,001$.
- QS - F6 e IRP - F6: $r=0,453$; $p=0,023$.

6.9. Fatores do IRP e do QMFME

Relativamente ao cálculo do coeficiente de correlação entre os fatores do Inventário de Resolução de Problemas (IRP) e o Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar, os resultados obtidos não são estatisticamente significativos ($p \leq 0,05$), pelo que decidimos não apresentar a respetiva tabela.

CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Ao longo deste capítulo, iremos fazer a discussão dos resultados por questionário e, em cada questionário, por fator. Optámos por fazê-lo desta forma, por considerarmos ser de mais fácil compreensão e análise.

1. QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL (QSIP)

1.1. Fator de Natureza Pessoal e Relacional

Os valores deste fator variam entre 80,00 e 129,00, com uma média de 102,05 e a classe mais frequente é a de [100-110], que corresponde a 47,6%. Estes dados permitem-nos dizer que os profissionais se encontram satisfeitos ao nível pessoal e relacional.

Como todos sabemos, por experiência própria, qualquer profissional trabalha mais e melhor quando tem uma boa relação com todas as pessoas com que prava no local de trabalho. Azevedo (2012) diz-nos que a satisfação está relacionada com fatores intrínsecos e extrínsecos, com componentes afetivos e cognitivos e influencia diretamente as relações de trabalho. Assim, Locke (1969) refere que “um dos valores ou condições mais importantes conducentes à satisfação profissional é as relações interpessoais facilitadoras da realização dos valores profissionais do indivíduo” (p.1328).

1.2. Fator de Natureza Social

Os valores deste fator variam entre 4 e 9, com uma média de 7,00 e os valores mais frequentes são o 7 e 8, que correspondem a 72,0%. Com estes dados podemos afirmar que os profissionais estão satisfeitos com a função (profissão/posição hierárquica) e condições de trabalho (condições materiais/instalações disponíveis) que têm na instituição.

Locke (1969) refere que a satisfação no trabalho é como “um estado emocional agradável resultante da avaliação que o indivíduo faz do seu trabalho e que resulta da perceção da pessoa sobre o que o satisfaz ou permite a satisfação de seus valores mais importantes no trabalho” (p.33).

A satisfação profissional depende de diversos fatores e varia de indivíduo para indivíduo. Os fatores que influenciam a satisfação profissional vão muito para além do que está diretamente relacionado com o trabalho em si. Para Spector (2010), os fatores de satisfação profissional podem ser analisados como: causas pessoais (fatores demográficos - idade, género, habilitações literárias, tempo de serviço, estado civil; e diferenças individuais - afeto positivo, *locus* de controlo) e causas organizacionais (salário, trabalho em si mesmo, estilo de chefia, colegas, condições de trabalho, autonomia, horários, formação profissional e segurança no emprego).

1.3. Fator de Natureza Institucional

Os valores deste fator variam entre 20 e 48, com uma média de 34,36 e a classe mais frequente é a [35-40[, que corresponde a 32,0%. Com os dados obtidos, podemos referir que, na generalidade, os profissionais se encontram satisfeitos relativamente aos fatores de natureza institucional. Importa também referir que uma percentagem de sujeitos considerável (20,0%) demonstra ser algo indiferente a este critério, o que poderá ser explicado pelo fato de a maioria dos itens, que este fator engloba, não depender diretamente dos profissionais. No limite, alguns dos itens poderiam depender dos superiores hierárquicos, como por exemplo: articulação entre instituição e família, comunidade ou governo, dos incentivos na progressão na carreira, do apoio das entidades oficiais, do tempo livre que a sua profissão lhes possibilita para outras ocupações ou do número de utentes na instituição.

Na opinião de Vroom (1964), “os fatores correlacionados com o trabalho em si são mais frequentemente associados às experiências positivas, enquanto que os fatores relacionados com o contexto de trabalho surgem mais vezes associados às experiências negativas” (p.127).

1.4. Fator Relacionado com a Gestão e Administração

Os valores deste fator variam entre 6 e 9, com uma média de 7,29 e o valor mais frequente é o 7, que corresponde a 54,2%, pelo que podemos concluir que os profissionais se encontram satisfeitos relativamente à gestão e administração.

Para Spector (2010), os fatores de satisfação profissional podem ser analisados como: causas pessoais (fatores demográficos - idade, género, habilitações literárias,

tempo de serviço, estado civil; e diferenças individuais - afeto positivo, *locus* de controlo) e causas organizacionais (salário, trabalho em si mesmo, estilo de chefia, colegas, condições de trabalho, autonomia, horários, formação profissional e segurança no emprego). Assim, e tendo em conta a elevada escolaridade dos profissionais inquiridos e correspondente nível hierárquico que ocupam na instituição, estamos de acordo com Werther e Davis (1983) e Davis e Newstrom (1992), quando referem que os indivíduos em níveis ocupacionais mais elevados tendem a estar mais satisfeitos com o trabalho, uma vez que, à partida, também têm remunerações mais elevadas, gozam de melhores condições de trabalho e desenvolvem atividades que exigem uma atualização mais completa das suas aptidões e capacidades.

1.5. Total do Questionário

Relativamente ao total do questionário, os valores variam entre 122,00 e 189,00, com uma média de 147,43 e a classe mais frequente é a [140-150[, que corresponde a 38,2%. Com base nestes dados, podemos afirmar que os profissionais se sentem satisfeitos a nível profissional. Assim, podemos concordar com Ripon (1987) quando afirma que a satisfação profissional é o estado emocional que resulta da analogia entre o que o indivíduo espera do seu trabalho e o que dele pode retirar. Assim, a insatisfação e a satisfação são os resultados possíveis do encontro entre o homem e os seus comportamentos, por um lado, e, por outro, as situações profissionais e aquelas que ele procura.

2. QUESTIONÁRIO DE STRESS (QS)

2.1. Fator “Perfeccionismo e Intolerância à Frustração”

Os valores deste fator variam entre 12 e 28, com uma média de 17,84 e a classe mais frequente é a [15-20[, com 13 observações (52,0%). Com estes resultados, podemos concluir que os profissionais assumem dar muita importância ao fato de realizarem as suas tarefas e compromissos da melhor forma possível, embora se considerem pessoas com *stress* e intolerância à frustração.

Qualquer profissional sofre múltiplas perturbações, ao nível fisiológico, psicológico e/ou comportamental. No entanto, e de acordo com Serra (2000), o *stress* não deve

ser considerado sempre como prejudicial: “O que faz mal ao ser humano é situar-se num de dois extremos: levar uma vida com número demasiado elevado de exigências desgastantes e repetitivas, com as quais o indivíduo não consegue lidar diariamente, por falta de recursos pessoais e sociais” (p.262).

2.2. Fator “Inibição e Dependência Funcional”

Os valores deste fator variam entre 9,00 e 19,00, com uma média de 13,36 e a classe mais frequente é a [11-13], com 10 observações (40,0%). Com estes resultados, podemos concluir que alguns profissionais se sentem algo “inibidos” e com alguma dependência funcional, embora a maioria não se sinta da mesma forma. O trabalho é um elemento central na vida de cada pessoa e um fator regulador da vida em sociedade (Méda, 1999). Assim, é fundamental que o trabalho corresponda às necessidades dos indivíduos no que se refere à sua realização pessoal.

O *stress* no trabalho surge quando os recursos adaptativos da pessoa não são compatíveis com as exigências do trabalho, constituindo, assim, um processo de adaptação temporária que se acompanha de sintomas físicos e mentais (Miguel, 2013). O *stress* pode ser definido em três dimensões: como um estímulo, quando alguma situação vivenciada requer uma atitude; como uma resposta, quando há uma reação psicológica, psicossociológica ou comportamental ao causador do *stress*; ou como uma relação entre o estímulo e a resposta, quando há interações entre os estímulos causadores do *stress* e as respostas individuais aos estímulos (Jex, Beehr & Roberts, 1992, citados por Sousa, 2013).

2.3. Fator “Carência de Apoio Social”

Os valores deste fator variam entre 4,00 e 10,00, com uma média de 7,96 e a classe mais frequente é a de [8 – 10], que apresenta 18 observações (72,0%). Com estes resultados, podemos concluir que os profissionais têm o hábito de recorrer aos seus amigos quando lhes surge algum problema. Assim, podemos afirmar que têm bons amigos, sempre disponíveis para os ajudar quando surgem problemas.

Segundo Frango (1995), a nível social, as consequências do *stress*, a nível social, podem apresentar duas vertentes, que são as consequências na vida social do

indivíduo (o indivíduo tem tendência para o isolamento social) e os encargos sociais das sequelas do *stress*. Os resultados obtidos vêm confirmar a segunda vertente, uma vez que os profissionais optam por partilhar os seus problemas e receios e não se isolam do mundo.

2.4. Fator “Condições de Vida Adversas”

Os valores variam entre 5,00 e 9,00, com uma média de 6,28, sendo 6 o valor mais frequente, com 10 observações (40,0%), ao qual se seguem os valores 5 e 7, ambos com 6 observações (24,0%).

O conceito de *stress* está relacionado com a avaliação que o indivíduo faz de determinada situação. Assim, o sentimento de *stress* surge quando se percebe que a resposta de uma situação em particular excede a oferta dos recursos disponíveis (Dedovic, D’Aguiar e Pruessner, 2009). Analisando os itens deste fator: “Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades” e “O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais”, podemos afirmar que são contraditórios, uma vez que concordar com o primeiro será discordar com o segundo. Os resultados obtidos mostram que a média acaba por coincidir com “nem concordo, nem discordo”, o que pode ser explicado pelo fato de concordarem com um dos itens e discordarem com o outro. Assim, não é possível afirmar que os profissionais conseguem avaliar de forma positiva ou negativa as questões de dinheiro na sua vida.

2.5. Fator “Dramatização da Existência”

Os valores deste fator variam entre 3 e 9, com uma média de 6,24 e a classe mais frequente é a de [7 – 9], que apresenta 12 observações (48,0%). Os resultados permitem-nos afirmar que os profissionais não se deixam abater pelos acontecimentos desagradáveis que ocorrem nas suas vidas e até são capazes de usar algum sentido de humor para os ajudar a encarar esses acontecimentos de forma menos negativa.

Como sabemos, cada indivíduo reage de forma diferente a cada situação e até é capaz de reagir de forma diferente à mesma situação, dependendo do estado de espírito do momento. Para Sporcq (1994), as reações ao *stress* têm como objetivo

restabelecer o equilíbrio; nesse sentido, o indivíduo vai utilizar estratégias de resolução de problemas, na tentativa de lidar com a situação. De acordo com Serra (1999), o que determina a variabilidade das reações do indivíduo é a avaliação que cada um faz das circunstâncias e do meio ambiente em que se encontra: se o indivíduo considera que a circunstância é para si importante e sente que não tem aptidões nem recursos pessoais ou sociais para ultrapassar as exigências por ela criadas, então “o stress aparece”. O mesmo autor acrescenta que as circunstâncias indutoras de *stress* não variam só de indivíduo para indivíduo, pois um acontecimento pode ser um potencial fator de *stress* em determinado momento da vida de uma pessoa, e já não o ser noutra circunstância.

2.6. Fator “Subjugação”

Os valores deste fator variam entre 5 e 16, com uma média de 10,52 e a classe mais frequente é a de [8-11[, que apresenta 12 observações (48,0%), à qual se segue a classe [11-14[, com 9 observações (36,0%), num total de 84,0%.

Com a análise dos resultados, podemos verificar que a maior percentagem diz respeito ao item de resposta “Nem concordo, nem discordo”, o que nos leva a concluir que os profissionais não expressam a sua opinião sobre o tema, provavelmente por não estarem alertas para o mesmo.

Nem sempre os indivíduos se encontram bem física e psicologicamente para reagir a determinadas situações que surgem, como por exemplo ficar calado para não contrariar alguém, mesmo que a sua opinião seja diferente. Segundo Kalimo e Mejman (1987), citados por Ramos (2003), o *stress* pode mesmo traduzir-se em atitudes negativas (irritação, tensão, depressão), para além de uma disfunção cognitiva frequente; nas situações em que a sobrecarga de trabalho mental excede as capacidades de resposta do trabalhador, este tende a ter dificuldades na concentração, na memorização, em tomar decisões ou em avaliar situações de risco para a saúde e segurança de si próprio e de outros, podendo também surgir depressões e, por vezes, ideias de suicídio.

2.7. Fator “Deprivação de Afeto e Rejeição”

Os valores deste fator variam entre 4 e 9, com uma média de 6,20 e o valor mais frequente é o 6, com 13 observações (52,0%).

Com a análise dos resultados, podemos afirmar que os profissionais têm relações saudáveis com os restantes profissionais, recebendo e dando afeto com alguma regularidade. Assim, os profissionais não sentem esta temática como potencialmente *stressante*.

A origem do *stress* pode ser bastante diversificada, podendo classificar-se os *stressores* como internos ou externos. Os *stressores* internos são determinados pelo próprio indivíduo, por exemplo, através de expectativas irrealistas, cognições distorcidas e estados emocionais (Lipp, 2001), enquanto os *stressores* externos são originados por fatores que ultrapassam o domínio individual, tais como mudanças de chefia e acidentes, entre outros (Lipp, 2007).

Ganhão (1993), referido por Ramos (2002), menciona que os fatores de *stress* são provenientes do meio (chuva, temperatura, ruídos permanentes, luminosidade agressiva dos anúncios publicitários e as cidades densamente povoadas), da vida privada (carências económicas, falta de segurança no seio laboral, carência médica, problemas familiares e tempo livre para desenvolver *hobbies*), das organizações, das relações interpessoais (quando vividas de forma conflituosa, destroem amizades, dificultam a comunicação e deterioram o clima de trabalho) e do próprio indivíduo.

2.8. Total do Questionário

Os valores variam entre 58,00 e 92,00, com uma média de 68,40 e as classes mais frequentes são a [65-70[, que apresenta 9 observações (36,0%) e a classe de [70-75[, com 8 observações (32,0%), num total de 68,0%.

Os resultados permitem-nos afirmar que os profissionais acusam algum *stress* no seu dia-a-dia. Qualquer situação pode ser potencialmente causadora de *stress* e cada indivíduo reage de forma diferente, dependendo da avaliação que cada um faz das circunstâncias e do meio ambiente em que se encontra.

O *stress* é uma reação do organismo que ocorre perante a necessidade de adaptação a uma situação positiva ou negativa de grande importância (Lipp, 2005).

O indivíduo sente-se em *stress* quando desenvolve a perceção de que não tem

controle sobre um determinado acontecimento e que as suas aptidões e recursos pessoais e sociais são insuficientes para lidar com o mesmo (Serra, 2005). Para vencer o *stress*, o indivíduo tem de “descobrir” as suas próprias estratégias de *coping*. Segundo Ramos (2001), se essas estratégias forem adequadas e eficazes, o indivíduo cresce enquanto pessoa e constrói a sua própria maturidade; por outro lado, se essas estratégias forem inadequadas e ineficazes, a resposta do indivíduo ao *stress* torna-se mais frequente, intensa e duradoura, dando origem a consequências do *stress*: é então que pode surgir a doença.

3. QUESTIONÁRIO DE MANIFESTAÇÕES FÍSICAS DE MAL-ESTAR (QMFME)

3.1. Fator “Sistema Nervoso”

Os valores deste fator variam entre 0,00 e 19,00 com uma média de 7,52 e as classes mais frequentes são a de [0-5[, que apresenta 9 observações (36,0%) e a de [5-10[, com 8 observações (32,0%), num total de 68,0%. Através destes valores podemos concluir que os profissionais não apresentam manifestações ao nível do sistema nervoso.

3.2. Fator “Sistema Respiratório”

Os valores deste fator variam entre 0,00 e 15,00 com uma média de 3,64 e o valor mais frequente é o 0, que apresenta 6 observações (24,0%). Através destes valores podemos afirmar que os profissionais não apresentam manifestações ao nível do sistema respiratório.

3.3. Fator “Sistema Muscular”

Os valores deste fator variam entre 0,00 e 15,00 com uma média de 7,76 e as classes mais frequentes são a de [5-10[e [10-15[, ambas com 10 observações cada (40,0%), num total de 80,0%. Como os valores encontrados são baixos, podemos afirmar que os profissionais não apresentam manifestações a nível muscular.

3.4. Fator “Sistema Digestivo”

Os valores deste fator variam entre 0,00 e 12,00 com uma média de 3,80 e a classe mais frequente é a de [5-10[, com 15 observações (60,0%), seguindo-se a de [10-

15[, que apresenta 10 observações (32,0%). Estes dados permitem-nos concluir que as manifestações do sistema digestivo são quase inexistentes na vida dos profissionais.

3.5. Total do Questionário

Os valores deste fator variam entre 0,00 e 39,00 com uma média de 19,16 e a classe mais frequente é a de [25-30[que apresenta 5 observações (20,0%), à qual se seguem as classes de [0-5[, [5-10[, [30-35[, todas com 4 observações (16,0%). Apesar de existirem quase o mesmo número de observações nos valores mais baixos e nos valores mais altos registados, no geral, os valores registados foram baixos. Isto leva-nos a afirmar que os profissionais não sentem, na sua vida, manifestações relativas aos sistemas nervoso, respiratório, muscular e digestivo de forma regular.

Com base na literatura, estes sistemas não são referidos de forma independente, pelo que os analisamos de uma forma global.

Wilkinson (1999) refere que muitas partes do corpo são fisicamente afetadas pelo *stress*, tornando-o mais suscetível a doenças físicas e/ou mentais. O ritmo cardíaco e sanguíneo altera-se devido ao aumento da produção de hormonas, como a adrenalina e o cortisol. Fried (1993) refere uma lista impressionante de sintomas e desordens a nível das consequências de *stress*; segundo este autor, os efeitos de *stress* percorrem todos os sistemas orgânicos: o cardiovascular (hipertensão, angina, etc.), o digestivo (gastrites, etc.), o pulmonar (asma, etc.) e o neurológico (enxaquecas, etc.). Vários sintomas psicológicos também podem resultar do experienciar de uma situação de *stress*, tais como, ansiedade, tensão, depressão, insónia e disfunções sexuais.

Com base nos resultados obtidos, os profissionais não revelam ser afetados pelas manifestações referidas pelos autores, o que nos leva a concluir que os profissionais conseguem lidar com os problemas de uma forma positiva, sem que eles se transformem em algo muito pesado e negativo para as suas vidas.

4. INVENTÁRIOS DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS (IRP)

4.1. Fator “Pedido de Ajuda”

Os valores deste fator variam entre 7,00 e 21,00, com uma média de 15,88 e a classe mais frequente é a de [15-20[, com 17 observações (68,0%). Com estes dados podemos concluir que a maioria dos profissionais, ao se encontrar na situação referida no IRP, iria desabafar com alguém e pedir ajuda ou algum conselho. Segundo Folkman e Lazarus (1980), apoiados por Lazarus e Folkman (1984) e Lincoln, Adamson e Covic (2004), a ação do *coping* pode ser direcionada internamente (inclui reestruturação cognitiva, como a redefinição do elemento de *stress*) ou externamente (inclui estratégias como negociar para resolver um conflito interpessoal ou solicitar ajuda prática de outras pessoas).

4.2. Fator “Atitude de Confronto e Resolução Ativa dos Problemas”

Os valores deste fator variam entre 18,00 e 35,00, com uma média de 26,00 e a classe mais frequente é a de [25-30[que apresenta 9 observações (36,0%), à qual se seguem as classes de [20-25[e de [30-35], com 7 observações cada (28,0%). Através da análise dos resultados, podemos concluir que os profissionais consideram-se pessoas que lutam para atingir os seus objetivos, sem desistir e enfrentando os problemas quando surgem obstáculos. Isto pode ser explicado pelo fato de os profissionais sentirem que têm um papel ativo naquilo que fazem e em tudo o que poderá ou não fazer parte da sua vida. Isto é comprovado pelos autores Monat e Lazarus (1985), citados por Serra (1988). Segundo os autores referidos, o “*coping* refere-se aos esforços para lidar com as situações de dano, de ameaça ou de desafio, quando não está disponível uma rotina ou uma resposta automática” (p.303). Existem diferenças entre esses tipos de situações: a ameaça envolve uma antecipação do que pode vir a acontecer (*coping* centrado no futuro); no dano, o *coping* é dirigido ao presente; no desafio, o indivíduo sente que as exigências podem ser alcançadas ou ultrapassadas.

4.3. Fator “Abandono Passivo Perante a Situação”

Os valores deste fator variam entre 3,00 e 12,00, com uma média de 6,12 e a classe mais frequente é a [3-6[, com 13 observações (52,0%). Com a análise dos

resultados, podemos referir que a maioria dos profissionais não é da opinião de que fugir dos problemas, ou esperar que o tempo os resolva, seja a melhor solução. Como sabemos, cada indivíduo tem a sua forma de encarar os problemas, não existindo formas corretas ou incorretas de o fazer. Os profissionais revelam que não se deixam afetar com os obstáculos que a vida se encarrega de colocar no caminho, conseguindo arranjar estratégias para os superar. Os autores que se seguem comprovam esta ideia.

Segundo Folkman e Lazarus (1980), apoiados por Lazarus e Folkman (1984) e Lincoln, Adamson e Covic (2004), as estratégias de *coping* podem ser classificadas em dois tipos, dependendo da sua função: *coping* focalizado na emoção e *coping* focalizado no problema. O primeiro é definido como um esforço para regular o estado emocional que é associado ao *stress* , ou é o resultado de eventos *stressantes* . Estes esforços são dirigidos a um nível somático e/ou a um nível de sentimentos, tendo por objetivo alterar o estado emocional do indivíduo e reduzir a sensação física desagradável de um estado de *stress* . O segundo constitui-se num esforço para atuar na situação que deu origem ao *stress* , tentando alterá-la, ou seja, a função desta estratégia é alterar o problema existente entre a pessoa e o ambiente que está a causar a tensão.

4.4. Fator “Controlo Interno/Externo dos Problemas”

Os valores deste fator variam entre 10,00 e 27,00, com uma média de 18,28 e a classe mais frequente é a de [20-25[, com 10 observações (40,0%), à qual se seque as classes de [10-15[e [15-20[, que apresentam 7 observações cada (28,0%). Através dos resultados, podemos concluir que os profissionais, perante uma situação como a exposta no questionário, seriam pessoas algo pessimistas e com alguma dificuldade em conseguirem enfrentar as dificuldades.

De acordo com Folkman e Lazarus (1980), apoiados por Lazarus e Folkman (1984) e Lincoln, Adamson e Covic (2004), o processo do *coping* deve variar de acordo com a situação global, o estado em que o sujeito se encontra e o modo de interação entre o sujeito e a situação. Assim, as estratégias de enfrentamento utilizadas poderão variar de acordo com o momento e o estado da situação avaliada como *stressante* pelo indivíduo.

Segundo os autores, consideramos que os resultados obtidos poderiam ter sido diferentes, se o questionário tivesse sido aplicado num momento diferente. Assim, os resultados encontrados revelam que, no momento em que os sujeitos responderam, se encontravam algo negativos e pouco confiantes de que seriam capazes de enfrentar uma situação semelhante à do questionário.

4.5. Fator “Estratégia de Controlo das Emoções”

Os valores variam entre 4,00 e 14,00, com uma média de 8,32 e a classe mais frequente é a [7-10[, com 11 observações (44,0%), à qual se seguem as classes de [10-13[e [4-7[, que apresentam 7 (28,0%) e 6 (24,0%) observações, respetivamente. Através da análise dos resultados, podemos afirmar que, apesar da diversidade de respostas, a maioria dos profissionais não reage de forma negativa aos problemas do dia-a-dia. Os profissionais não consideram necessário recorrer a ajuda profissional ou de medicamentos, sendo da opinião que o isolamento não é a forma mais apropriada para superar as contrariedades que surgem.

Autores como Dunham (1992) e Andrews (1993) referem-se ao conceito de *stress* como algo negativo ao abranger sintomas como medo, frustração, ansiedade e tensão. Quando se entende o *stress* de uma forma negativa, conhecida como *distress*, o bem-estar dos indivíduos, as suas capacidades funcionais, físicas e emocionais serão afetadas de maneira significativa (Lyon, 2000 citado por Laneiro, 2011). Por outro lado, e segundo Vila (1988), citado por Lopes (2001), o *stress* é um mecanismo de defesa que permite superar dificuldades e executar tarefas não habituais, pelo que não há nada de negativo nelas. Ao explicar este conceito, a dificuldade surge ao não conseguirmos definir uma fronteira entre *stress* e algumas perturbações psicológicas como a ansiedade, o pânico, as fobias, ou mesmo a depressão. Este problema surge, uma vez que, afinal, tudo isto são expressões da dificuldade que qualquer pessoa tem em adaptar-se convenientemente às diversas pressões do mundo exterior.

4.6. Fator “Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências”

Os valores deste fator variam entre 10,00 e 20,00, com uma média de 14,44 e as classes mais frequentes são as de [10-13[e [13-15[, que apresentam 8 observações

cada (32,0%), num total de 64,0%. Com a análise dos resultados, podemos afirmar que os profissionais têm uma atitude positiva face às adversidades, não deixando que interfiram com a sua vida. Os profissionais mostram que depende deles próprios considerar a situação problemática ou não. Isto é comprovado pelos autores a seguir referidos.

Para Houslon (1982), citado por Serra (2000), as circunstâncias indutoras de *stress* são agrupadas em três grupos: desejos contrariados que não permitem alcançar os objetivos ou evitar coisas não desejadas; situações de estímulos aversivos; e situações de estímulos aprendidos através do condicionamento clássico ou operante, modelação e informação. Assim, o que é importante não é a situação em si, mas a forma como é avaliada.

4.7. Fator “Expressão de Agressividade Internalizada/Externalizada ”

Os valores deste fator variam entre 2,00 e 6,00, com uma média de 2,76 e o valor mais frequente é 2, com 18 observações (72,0%). Com estes resultados podemos afirmar que a grande maioria dos profissionais não se expressa através da violência, nem perante si próprio, nem perante outra pessoa. Estes resultados surgem em oposição a Stora (1990), ao afirmar que o ser humano apresenta vários mecanismos reguladores do *stress* quotidiano, entre os quais estão presentes sintomas de irritabilidade e impulsos instintivos perigosos, com respostas potenciais de agressividade, de automutilação ou de suicídio. Na nossa opinião, a diferença encontrada entre os resultados obtidos e a literatura pode ser explicada pelo fato de os profissionais trabalharem com populações com deficiência.

4.8. Fator “Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências”

Os valores variam entre 4,00 e 13,00, com uma média de 8,24 e as classes mais frequentes são a [4-6[, que apresenta 8 observações (32,0%) e a [12-14[, com 7 observações (28,0%). Com a análise dos resultados, podemos referir que a maioria dos profissionais não se sente responsável pelos problemas que surgem na sua vida. We Farlane (1991) define agente *stressor* como todo o acontecimento que é marcadamente desgastante para o indivíduo, causador de um enorme receio ou

terror no momento e Sporcq (1994) considera que as reações ao *stress* têm como objetivo restabelecer o equilíbrio, onde o indivíduo vai utilizar estratégias de resolução de problemas, na tentativa de lidar com a situação. Assim, e de acordo com os resultados obtidos, os profissionais não têm medo de enfrentar os problemas, não vendo como obstáculo as consequências que essa ação poderá ter.

4.9. Fator “Confronto com o Problema e o Planejamento de Estratégias de Ação”

Os valores deste fator situam-se entre 6,00 e 13,00, com uma média de 9,12 e a classe mais frequente é [8-10[, que apresenta 12 observações (48,0%), seguida da classe [10-12[, com 8 observações (32,0%), num total de 80,0%. Com estes resultados, podemos concluir que a grande maioria dos profissionais admite pensar e planejar estratégias para resolver e ultrapassar os problemas que surgem de forma a atingirem o que pretendem.

Para enfrentarmos e sermos capazes de superar situações novas, potencialmente causadoras de *stress*, temos de possuir um conjunto de estratégias que nos permitam fazê-lo e é assim que surge o termo *coping*. De acordo com Alves e Oliveira (2008), as estratégias de *coping* são estratégias que os indivíduos utilizam para lidar com o *stress* ou situações conturbadas percebidas como *stressantes* que vem do termo em inglês “to cope with”, que em português significa “lidar com”, sendo também conhecidas como estratégias de enfrentamento.

4.10. Total do Questionário

Os valores variam entre 84,00 e 128,00, com uma média de 109,16 e as classes mais frequentes são as [99-104[e [104-109[, que apresentam 5 observações (20,0%) cada, num total de 40,0%.

Os profissionais revelam ser pessoas que não consideram que fugir dos problemas, ou esperar que o tempo os resolva, seja a melhor solução, referindo que são capazes de optar por desabafar com algum amigo/familiar e pedir algum conselho. Cada indivíduo tem a sua forma de encarar os problemas, não existindo formas corretas ou incorretas.

Os profissionais consideram-se pessoas que lutam para atingir os seus objetivos, sem desistir e com uma atitude positiva face às adversidades, não deixando que interfiram com a sua vida. São, ainda, capazes de pensar e planejar estratégias para resolver e ultrapassar os problemas que surgem de forma a atingirem o que pretendem. No entanto, e em oposição, os resultados mostram que os profissionais são algo pessimistas e com alguma dificuldade em conseguirem enfrentar as dificuldades.

Os resultados deste questionário revelam ainda que os profissionais não consideram necessário recorrer a ajuda profissional ou de medicamentos, não se expressam através da violência e não se sentem responsáveis pelos problemas que surgem na sua vida.

5. DIFERENÇAS ESTATISTICAMENTE SIGNIFICATIVAS ENTRE VARIÁVEIS

5.1. Em Função da Categoria Profissional

Em função da categoria profissional, foram encontrados diversos *itens* que apresentaram diferenças estatisticamente significativas.

No questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional”, foram três *itens*: “Relação profissional com os seus colegas da instituição, da mesma categoria profissional” (sig=0,020), “Valorização profissional pela sociedade” (sig=0,016) e “Situação geográfica da Instituição” (sig=0,035). No primeiro *item*, a categoria “Animador(a)” apresenta a média mais elevada (5,00), o que pode ser explicado pelas características da profissão em si, já que à partida, são indivíduos mais predispostos para se relacionarem com os outros, sem constrangimentos e com a capacidade de ultrapassar as barreiras das relações humanas. No segundo *item*, as categorias “Animador(a)” e “Telefonista/Rececionista” apresentam a média mais elevada (ambas com 4,00), o que pode ser explicado pelo fato de se tratarem de indivíduos sem preconceitos e que consideram importante a função que exercem e fundamental para o funcionamento da instituição. No terceiro *item*, a categoria que possui média mais elevada é “Ajudante de Ação Educativa”, com 4,25, o que pode ser explicado pelo fato de estes indivíduos viverem mais perto do seu local de trabalho.

Relativamente ao questionário de “Stress”, foram seis *itens*: “Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades” (sig=0,040), “Dou e recebo afeto com regularidade” (sig=0,044), “Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim” (sig=0,037), “Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado” (sig=0,028), “As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito” (sig=0,017) e “Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades” (sig=0,030).

No primeiro *item*, a categoria “Telefonista/Rececionista” apresenta a média mais elevada (5,00), o que poderá ser explicado pelo fato de os indivíduos considerarem que são bem remunerados no cargo que ocupam. No segundo *item*, as categorias “Telefonista/Rececionista” e “Ajudante de Ação Educativa” apresentam a média mais elevada (ambas com 4,50), o que nos leva a dizer que estes indivíduos são aqueles que se consideram amados e apoiados por quem os rodeia, sentindo-se pessoas felizes com a vida. No terceiro *item*, as categorias “Técnico(a) de Serviço Social”, “Telefonista/Rececionista” e “Ajudante de Ação Educativa” apresentam a média mais elevada (3,00), o que nos leva a afirmar que a maioria dos profissionais não manifesta opinião sobre o item, uma vez que a média se encontra na categoria “Não concordo nem discordo”. Os profissionais desta categoria não se encontram sensíveis a esta questão, enquanto os restantes profissionais não concordam com a afirmação, o que nos leva a afirmar que os profissionais consideram que dependem de si próprios para resolverem os problemas das suas vidas. No quarto *item*, a categoria “Técnico(a) de Serviço Social” apresenta a média mais alta (3,00), o que nos leva a dizer que a maioria dos profissionais não se encontra sensível a esta questão, uma vez que a média se encontra na categoria “Não concordo nem discordo”. Uma vez que as restantes categorias profissionais apresentam médias mais baixas, podemos concluir que os restantes profissionais não concordam com a afirmação do item. Assim, os profissionais revelam que não se deixam afetar pelas críticas e não se culpam a si próprios. No quinto *item*, a categoria que possui média mais elevada é “Ajudante de Ação Educativa”, com 3,25, o que nos leva a afirmar que a maioria dos profissionais não manifesta opinião sobre o item, uma vez que a média se encontra na categoria “Não concordo nem discordo”. Os profissionais desta categoria não se encontram sensíveis a esta questão, enquanto os restantes

profissionais não concordam. No sexto *item*, a categoria “Telefonista/Rececionista” apresenta a média mais elevada (5,00), o que pode ser explicado pelo fato de estes profissionais serem boas pessoas e valorizarem a ajuda “ao outro” para viverem bem consigo próprios. Poderá ser importante referir ainda que estes resultados podem ter origem no fato de os profissionais trabalharem com a deficiência intelectual.

No “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP), apenas o *item* “Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto” apresenta diferenças estatisticamente significativas (sig=0,044), sendo a categoria “Telefonista/Rececionista” a que apresenta a média mais elevada (4,00). Isto pode ser explicado por estes profissionais considerarem a família como um alicerce fundamental nas duas vidas, valorizando e tendo em conta a opinião dos familiares para tomarem as suas decisões.

5.2. Em Função das Habilitações

No que diz respeito às diferenças estatisticamente significativas, em função das habilitações, estas verificam-se em cinco *itens*.

No questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional”, encontram-se diferenças apenas no *item* “Valorização da profissão pela sociedade” (sig=0,042), onde a categoria com média mais alta é a “Ensino Superior” (4,00), o que nos permite concluir que os profissionais mais instruídos são aqueles que consideram que a sua profissão é valorizada socialmente. Isto porque, segundo a literatura, profissionais com mais estudos são melhor remunerados e, por consequência, sentem-se mais satisfeitos e são mais produtivos, uma vez que se sentem reconhecidos perante a sociedade.

Relativamente ao questionário de “Stress”, foram registados três *itens*: “Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades” (sig=0,032), “Preocupo-me facilmente com os contratemplos do dia-a-dia” (sig=0,046) e “No fundo reconheço que me comportei de uma maneira estúpida; devido a mim é que este problema está como está” (sig=0,041). Nos dois primeiros *itens*, a categoria com média mais elevada é “2º Ciclo do Ensino Básico”, com média de 5,00 no primeiro *item* e 4,33 no segundo. Os resultados podem ser explicados pelo fato de se

tratarem de profissionais que têm consciência de que a vida não tem só coisas boas, uma vez que dão importância a uma boa gestão do dinheiro, para que chegue para o que precisam no dia-a-dia e para um contratempo que possa surgir. No terceiro *item*, a categoria com média mais elevada é “Ensino Secundário” (2,82), sendo de realçar que é a categoria que engloba um maior número de profissionais. Embora não seja a categoria mais instruída, estes resultados podem ser explicados pelo fato de se tratarem de profissionais com caráter e perfeitamente conscientes das suas ações.

5.3. Em Função do Estado Civil

Em função do estado civil, apenas dois *itens* apresentam diferenças estatisticamente significativas: “Relação profissional com os familiares dos utentes da Instituição” (sig=0,015) e “Relação profissional com a(s) cozinheira(s) da Instituição” (sig=0,048), ambos do questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional”. Em ambos os casos, o estado civil “Divorciado(a)” é o que apresenta média mais elevada (5,00 no primeiro item e 5,00 no segundo). É importante referir que na categoria “Divorciado(a)”, apenas se regista um profissional, sendo impossível tirar conclusões ou comparar os resultados com as restantes categorias. Ainda assim, no *item* “Relação profissional com os familiares dos utentes da Instituição”, a segunda média mais alta regista-se na categoria “Solteiro(a)”, com 4,00, o que pode ser explicado pela predisposição para darem algo deles próprios aos outros, uma vez que ainda não constituíram a sua própria família. Já no *item* “Relação profissional com a(s) cozinheira(s) da Instituição” é a categoria “Casado(a)” que apresenta a segunda maior média, com 3,76, o que pode dever-se a uma maior consciência e respeito pela função de cozinhar, uma vez que ao serem casados, já passaram a ter essa obrigação em casa e estão mais sensíveis ao tema.

5.4. Em Função do Grupo Etário

Em função do grupo etário, apenas um *item* do “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP) apresenta diferenças estatisticamente significativas: “As pessoas não-de sempre dizer mal de mim; que azar o meu” (sig=0,044). A classe [51 – 55] é a que apresenta maior média (2,83), o que pode ser explicado pelo fato de os

profissionais mais velhos terem menos confiança em si próprios e considerarem que não são reconhecidos e valorizados perante os restantes profissionais.

5.5. Em Função do Número de Anos de Serviço

Em função do número de anos de serviço, no questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional”, os *itens* que apresentaram diferenças estatisticamente significativas foram: “Relação profissional com a Animadora da Instituição” (sig=0,019), “Relação profissional com as Auxiliares de Serviços Gerais da Instituição” (sig=0,026), “Relação profissional com o(a)s Auxiliares de Educação da Instituição” (sig=0,018) e “Número de utentes” (sig=0,050). Nos três primeiros *itens*, a classe [0-10] é a que apresenta maior média (4,43, 4,38 e 4,43 respetivamente), o que pode ser explicado pelo fato de os profissionais se sentirem bem recebidos e integrados na instituição. Apesar do pouco tempo de trabalho que possuem na instituição, os profissionais sentem-se bem e valorizam a relação que já construíram com os restantes profissionais da instituição. No quarto *item*, é a classe [11-20] que apresenta maior média 4,00, o que poderá ser explicado por se tratarem de profissionais que apenas trabalharam na instituição em questão, não tendo bem a noção da realidade de instituições maiores.

Relativamente ao questionário de “Stress”, apenas dois *itens* apresentam diferenças significativas: “Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes” (sig=0,034) e “O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais” (sig=0,027). No primeiro *item*, a classe [0-10] é a que apresenta maior média (4,63), o que pode ser explicado por se tratarem de profissionais que, ao terem pouca experiência de trabalho na instituição, recorrem aos amigos como suporte para enfrentarem os contratemplos e desafios do dia-a-dia. No segundo *item*, a classe [11-20] apresenta maior média (3,50); uma vez que esta média se encontra na categoria “Não concordo nem discordo”, podemos afirmar que os profissionais, na generalidade, revelam ter dinheiro suficiente para satisfazer as suas necessidades. Os resultados podem ser explicados pela possibilidade de a classe [11-20] se referir aos profissionais com salário mais reduzido.

No que respeita ao “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP), apenas o *item* “Acho melhor perguntar aos meus familiares o que devo fazer para resolver este assunto” apresenta diferenças estatisticamente significativas (sig=0,040), em que a classe que apresenta maior média é a [11-20], com 3,75. Isto pode ser explicado por se tratar da classe que valoriza mais a opinião da família e que tem em consideração os valores familiares para tomar as suas próprias decisões.

5.6. Em Função do Sexo

No questionário “Satisfação/Insatisfação Profissional” os dois *itens* que apresentam diferenças estatisticamente significativas em função da variável sexo são: “Relação profissional com o(a)s funcionário(as) administrativos da Instituição” (sig=0,025) e “Apreciação que faz da função exercida” (sig=0,043), revelando o sexo masculino uma maior média (5,00 em ambos), enquanto o feminino tem uma média de 4,04 e 3,78, respetivamente. Os resultados podem ser explicados pelo fato de a amostra apenas contemplar dois profissionais do sexo masculino, o que faz com que as suas funções sejam diferentes das restantes profissionais, podendo até ser mais bem remunerados.

Relativamente ao questionário de “Stress”, dos cinco *itens* que apresentam diferenças estatisticamente significativas em função da variável sexo, “Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas” (sig=0,039), “Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem” (sig=0,038), e “Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero” (sig=0,047) revelam o sexo masculino como o que apresenta maior média (5,00, 4,00 e 3,50 respetivamente), enquanto o feminino tem uma média de 4,00, 2,78 e 3,30 respetivamente. Isto pode ser explicado por se tratarem de profissionais com força de vontade e que não consideram os contratempos do dia-a-dia como algo negativo, mas sim algo normal, onde apenas dependem de si próprios para os ultrapassar. Já os *itens* “Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver” (sig=0,036) e “Sou um indivíduo que se enerva com facilidade” (sig=0,028) revelam o sexo feminino como o que apresenta maior média (2,57 e 2,87 respetivamente), enquanto o masculino tem uma média de 1,00 em ambos. Em ambos os sexos, os valores são de clara discordância com as afirmações dos *itens*,

o que se poderá dever ao fato de se tratarem de profissionais tranquilos com a vida e que consideram que fugir dos problemas não é solução, considerando-se pessoas que lutam para ultrapassar as dificuldades e obstáculos com que se deparam.

No que se refere a “Como me Costumo Sentir Fisicamente” do Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar, apenas o *item* “Dor nas costas” (valor referente à intensidade) apresenta diferenças estatisticamente significativas em função da variável sexo (sig=0,024), sendo o sexo masculino o que apresenta uma média mais elevada (4,00), em oposição ao sexo feminino, com 1,78. Isto pode dever-se ao tipo de função que exercem e o tempo de exposição a posições erradas ao longo do dia.

Relativamente ao “Inventário de Resolução de Problemas” (IRP), dos quatro *itens* que apresentam diferenças estatisticamente significativas em função da variável sexo, “Passo horas a ver televisão, sem querer fazer mais nada” (sig=0,044) e “Pensar continuamente sobre todos os fatos que me preocupam” (sig=0,033) revelam que o sexo feminino apresenta maior média, 2,26 no primeiro e 3,09 no segundo *item*, enquanto o sexo masculino tem uma média de 1,00 em ambos os *itens*. Os resultados mostram que ambos os sexos não concordam com as afirmações dos *itens*, embora o sexo feminino se mostre mais afetado do que o sexo masculino. Isto pode dever-se ao fato de as mulheres terem de gerir um maior número de “facetas” ao longo do seu dia, nomeadamente o papel de donas de casa e de cuidar dos filhos, estando expostas a um maior número de situações potencialmente *stressantes*. Os *itens* “Conseguir pôr em prática os planos que arquiteto para resolver os meus problemas” (sig=0,046) e “Ter sempre coragem para resolver os problemas da minha vida, mesmo que por vezes me incomodem bastante” (sig=0,038), revelam que o sexo masculino possui maior média (5,00) em ambos, enquanto o sexo feminino apresenta uma média de 3,57 no primeiro *item* e 3,78 no segundo. Isto pode ser explicado pelo papel de liderança que o homem exerce na vida, nomeadamente na vida familiar, tornando-se mais predispostos para enfrentar os obstáculos, sem receios.

6. CORRELAÇÃO ENTRE OS FATORES DOS QUESTIONÁRIOS UTILIZADOS E OS QUESTIONÁRIOS NA SUA TOTALIDADE

O coeficiente de correlação utilizado (*Spearman*) permite-nos avaliar a existência, ou não, de relações estatisticamente significativas entre duas variáveis de natureza quantitativa. Os valores de r podem variar entre $[-1; +1]$ e os valores do coeficiente de correlação onde os resultados se revelaram estatisticamente significativos encontram-se quando $p \leq 0,05$. Iremos fazer a interpretação do coeficiente de correlação obtido em função do autor Cardoso, para cada um dos questionários administrados.

No que se refere ao QSIP, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre o “Fator de Natureza Pessoal e Relacional” e: o “Fator de Natureza Social” ($r=0,542$; correlação positiva e com valores significativos); e o “Fator Relacionado com a Gestão e Administração” ($r=0,452$; correlação baixa e positiva). Entre o “Fator de Natureza Institucional” e: o “Fator Relacionado com a Gestão e Administração” ($r=0,617$; correlação positiva e com valores significativos); e o “Fator de Natureza Social” ($r=0,200$; correlação positiva e muito baixa – valores desprezíveis). E, ainda, entre o Total do QSIP e: “Fator de Natureza Pessoal e Relacional” ($r=0,839$; correlação alta e positiva); “Fator de Natureza Social” ($r=0,561$; correlação positiva e com valores significativos); “Fator de Natureza Institucional” ($r=0,670$; correlação positiva e com valores significativos); e o “Fator Relacionado com a Gestão e Administração” ($r=0,702$; correlação alta e positiva).

A primeira correlação encontrada pode ser explicada pelo fato de os fatores estarem inevitavelmente relacionados. As questões pessoais e relacionais são sempre fruto de uma vivência social em que a pessoa cresce e se desenvolve, não só em termos espaciais e do meio, como também no tipo de pessoas com que nos cruzamos na vida. A segunda correlação, ainda que baixa, pode ser explicada por serem as características pessoais e relacionais que determinam a forma como julgamos as situações ou as pessoas. A terceira correlação deve-se ao fato de os critérios de gestão e administração da instituição dizerem respeito e fazerem parte do que caracteriza a instituição, da forma como a mesma funciona e está organizada, pelo que estão inevitavelmente de mãos dadas. A presença de uma correlação mostramos que as duas variáveis covariam, no entanto, não permite concluir que as mesmas se influenciam. Assim, o valor da quarta correlação, que nos indica uma

correlação muito baixa, pode ser explicado pelo fato de as respostas dos inquiridos relativamente a um dos fatores não influenciarem as respostas ao outro fator.

Quanto ao QS, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre o fator “Perfeccionismo e Intolerância à Frustração” e: o fator “Inibição e Dependência Funcional” ($r=0,404$; correlação baixa e positiva); e o fator “Subjugação” ($r=0,428$; correlação baixa e positiva). Entre o fator “Condições de Vida Adversas” e: o fator “Subjugação” ($r=0,427$; correlação baixa e positiva); e o fator “Deprivação de Afeto e Rejeição” ($r=0,640$; correlação positiva e com valores significativos). E, ainda, entre o Total do QS e: o fator “Perfeccionismo e Intolerância à Frustração” ($r=0,757$; correlação alta e positiva); o fator “Inibição e Dependência Funcional” e o Total do QS ($r=0,638$; correlação positiva e com valores significativos); o fator “Condições de Vida Adversas” ($r=0,679$; correlação positiva e com valores significativos); o fator “Subjugação” ($r=0,630$; correlação positiva e com valores significativos); e o fator “Deprivação de Afeto e Rejeição” ($r=0,625$; correlação positiva e com valores significativos). As três primeiras correlações são baixas, o que pode ser explicado pelo fato de os itens pertencentes aos fatores não coexistirem muitas vezes, o que nos leva a dizer que não se relacionam ou associam mutuamente. Relativamente à quarta correlação, é difícil de explicar, uma vez que verificamos anteriormente que o primeiro fator é constituído por itens que se contradizem, pelo que não podemos afirmar que os fatores se relacionam, direta ou indiretamente.

Relativamente ao QMFME, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre o fator “Sistema Nervoso” e: o fator “Sistema Muscular” ($r=0,763$; correlação alta e positiva); e o fator “Sistema Digestivo” ($r=0,610$; correlação positiva e com valores significativos). Entre o fator “Sistema Muscular” e o fator “Sistema Digestivo” ($r=0,819$; correlação alta e positiva). E, ainda, entre o Total do QMFME e: o fator “Sistema Respiratório” ($r=0,535$; correlação positiva e com valores significativos); o fator “Sistema Muscular” ($r=0,918$; correlação muito alta e positiva); o fator “Sistema Nervoso” ($r=0,849$; correlação alta e positiva); e o fator “Sistema Digestivo” ($r=0,763$; correlação alta e positiva). As duas primeiras correlações podem ser explicadas pelo fato de o sistema nervoso ser aquele que ao sofrer qualquer perturbação, afeta os restantes sistemas, uma vez que controla as funções orgânicas e a integração ao meio ambiente. Ou seja, ele não só controla e coordena

as funções de todos os sistemas do organismo como também, ao receber os devidos estímulos, é capaz de interpretá-los e desencadear as respostas adequadas aos mesmos. A terceira correlação pode ser explicada pelo fato de ser o sistema muscular que suporta qualquer órgão e sistema vital no organismo humano, sendo inevitável que um seja dependente do outro.

Quanto ao IRP, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre o fator “Atitude de Confronto e Resolução Ativa dos Problemas” e: o fator “Controlo Interno/Externo dos Problemas” ($r=0,465$; correlação baixa e positiva); o fator “Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências” ($r=0,621$; correlação positiva e com valores significativos); e o fator “Expressão de Agressividade Internalizada/Externalizada” ($r=0,597$; correlação positiva e com valores significativos). Entre o fator “Abandono Passivo Perante a Situação” e: o fator “Expressão de Agressividade Internalizada/Externalizada” ($r=0,369$; correlação baixa e positiva); e o fator “Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências” ($r=0,519$; correlação positiva e com valores significativos). Entre o fator “Controlo Interno/Externo dos Problemas” e: o fator “Pedido de Ajuda” ($r=0,398$; correlação baixa e positiva); o fator “Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências” ($r=0,436$; correlação baixa e positiva); o fator “Expressão de Agressividade Internalizada/Externalizada” ($r=0,449$; correlação baixa e positiva); e o fator “Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências” ($r=0,659$; correlação positiva e com valores significativos). Entre o fator “Estratégias de Controlo das Emoções” e o fator “Expressão de Agressividade Internalizada/Externalizada” ($r=0,440$; correlação baixa e positiva). E ainda, entre o Total do IRP e: o fator “Pedido de Ajuda” ($r=0,452$; correlação baixa e positiva); o fator “Abandono Passivo Perante a Situação” ($r=0,678$; correlação positiva e com valores significativos); o fator “Controlo Interno/Externo dos Problemas” ($r=0,651$; correlação positiva e com valores significativos); e o fator “Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências” ($r=0,696$; correlação positiva e com valores significativos).

As correlações encontradas com o fator “Atitude de Confronto e Resolução Ativa dos Problemas” podem ser explicadas por se tratar de profissionais que enfrentam os seus problemas, sendo capazes de controlar as situações e não serem controlados pelas mesmas. Os profissionais não se deixam afetar pelas situações, tendo sempre

força de vontade para arranjar estratégias para as superar, sem recorrer a comportamentos agressivos e menos corretos. Por vezes, a estratégia passa por se aconselharem com familiares e amigos, considerados elementos fundamentais na identificação de problemas e estratégias adequadas para os superar e/ou resolver.

Relativamente ao QSIP e ao QMFME, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre o “Fator de Natureza Social” do QSIP e o fator “Sistema Nervoso” do QMFME ($r=0,491$; correlação baixa e positiva). Existe ainda correlação entre o “Fator de Natureza Institucional” do QSIP e: o fator “Sistema Muscular” do QMFME ($r=0,452$; correlação baixa e positiva); o fator “Sistema Digestivo” do QMFME ($r=0,477$; correlação baixa e positiva) e o Total do QMFME ($r=0,424$; correlação baixa e positiva). Relativamente às correlações encontradas entre fatores do QSIP e do QMFME, estas são difíceis de explicar, uma vez que os profissionais não se demonstraram afetados por problemas dos sistemas referidos. Assim, a coexistência dos fatores não nos transmite uma informação passível de fácil discussão.

No que se refere ao QSIP e ao QS, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre o fator “Perfeccionismo e Intolerância à Frustração” do QSIP e o “Fator de Natureza Social” do QS ($r=0,451$; correlação baixa e positiva). Existe ainda correlação entre o fator “Inibição e Dependência Funcional” do QSIP e: o “Fator de Natureza Pessoal e Relacional” do QS ($r=0,552$; correlação positiva e com valores significativos); e o Total do QS ($r=0,442$; correlação baixa e positiva). Correção ainda entre o fator “Carência de Apoio Social” do QSIP e: o “Fator de Natureza Pessoal e Relacional” do QS ($r=0,444$; correlação baixa e positiva); o “Fator de Natureza Social” do QS ($r=0,524$; correlação positiva e com valores significativos); o “Fator de Natureza Institucional” do QS ($r=0,466$; correlação baixa e positiva); e o Total do QS ($r=0,546$; correlação positiva e com valores significativos). Entre o fator “Dramatização da Existência” do QSIP e o “Fator de Natureza Social” do QS ($r=0,510$; correlação positiva e com valores significativos). E, ainda, entre o fator “Subjugação” do QSIP e o “Fator de Natureza Pessoal e Relacional” do QS ($r=0,434$; correlação baixa e positiva).

Quanto ao IRP e ao QSIP, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre o “Fator de Natureza Pessoal e Relacional” do QSIP e: o fator “Atitude de Confronto e Resolução Ativa dos Problemas” do IRP ($r=0,470$; correlação

baixa e positiva); e o fator “Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências” do IRP ($r=0,590$; correlação positiva e com valores significativos). Existe ainda correlação entre o “Fator de Natureza Social” do QSIP e: o fator “Pedido de Ajuda” do IRP ($r=0,401$; correlação baixa e positiva); e o fator “Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências” do IRP ($r=0,406$; correlação baixa e positiva). Entre o “Fator Relacionado com a Gestão e Administração” do QSIP e o fator “Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências” do IRP ($r=0,457$; correlação baixa e positiva). E, ainda, entre o Total do QSIP e: o fator “Atitude de Confronto e Resolução Ativa dos Problemas” do IRP ($r=0,535$; correlação positiva e com valores significativos); o fator “Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências” do IRP ($r=0,441$; correlação baixa e positiva); e o fator “Atitudes de Autorresponsabilização e Medo das Consequências” do IRP ($r=0,565$; correlação positiva e com valores significativos).

As correlações encontradas com o “Fator de Natureza Pessoal e Relacional” podem ser explicadas pelo fato de os profissionais terem perfil para serem “vencedores”, fazendo parte da sua personalidade lutar para atingir os seus objetivos, sem se deixarem abater pelas dificuldades que encontram. Relativamente às correlações com o “Fator de Natureza Social” podemos dizer que, embora baixas, se devem ao fato de a componente social afetar a própria formação da personalidade de uma pessoa. Trata-se de profissionais cujos valores demonstram que não se sentem inferiores, com vergonha ou menos respeitados por recorrerem aos amigos e familiares como um apoio indispensável nos momentos mais difíceis. Estes sujeitos consideram que o importante é encontrar a estratégia que se adequa melhor, tendo uma atitude sempre positiva perante a vida. As correlações com o “Fator Relacionado com a Gestão e Administração” podem ser explicadas por algum receio dos profissionais de que alguma ação menos boa da sua parte se possa refletir ao nível financeiro, mais concretamente no seu salário.

No que se refere ao IRP e ao QMFME, verificamos a existência de correlações estatisticamente significativas entre o fator “Atitude Ativa, na Vida Quotidiana, de Não Interferência pelas Ocorrências” do IRP e: o fator “Inibição e Dependência Funcional” do QS ($r=0,612$; correlação positiva e com valores significativos) e o fator “Subjugação” do QS ($r=0,453$; correlação baixa e positiva). Estas correlações podem

ser explicadas pelo fato de os profissionais não se considerarem responsáveis pelo que lhes acontece de mal, sendo contra a ideia de que a melhor solução é fugir e ignorar os problemas. Da mesma maneira que os profissionais “não viram a cara à luta”, também não se sentem inibidos ou dependentes de algo ou alguém, considerando-se seres livres para tomarem as suas próprias decisões e viverem com as respectivas consequências.

Relativamente ao cálculo do coeficiente de correlação entre os fatores do Inventário de Resolução de Problemas (IRP) e o Questionário de Manifestações Físicas de Mal-Estar, os resultados obtidos não são estatisticamente significativos ($p \leq 0,05$).

As restantes correlações encontradas, entre o total dos questionários e os restantes fatores, podem ser explicadas pelo fato de se tratar de informação global, uma vez que seria de esperar que o total do questionário apresentasse correlação com os fatores que o constituem.

CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO

Chegados ao fim do nosso trabalho, recolhidos os dados e analisados os resultados, resta-nos apresentar as principais conclusões obtidas.

Podemos dizer que os profissionais trabalham há bastante tempo na instituição (média de 18,46 anos) e já se “sentem em casa”, tendo uma boa relação com os seus colegas e superiores (bom ambiente no trabalho gera satisfação e maior produtividade), encontrando-se satisfeitos a nível profissional. Os inquiridos estão satisfeitos com a função (profissão/posição hierárquica), as condições de trabalho (condições materiais/instalações disponíveis) que têm na instituição e relativamente aos fatores de natureza institucional, embora 20% de sujeitos demonstrem ser algo indiferentes a este critério. Também podemos concluir que os profissionais se encontram satisfeitos relativamente à gestão e administração.

Os resultados permitem-nos afirmar que os profissionais acusam algum *stress* no seu dia-a-dia, assumindo dar muita importância ao fato de realizarem as suas tarefas e compromissos da melhor forma possível, embora se considerem pessoas com *stress* e intolerância à frustração.

Os inquiridos têm relações saudáveis com os restantes profissionais, recebendo e dando afeto com alguma regularidade, têm o hábito de recorrer aos seus amigos quando lhes surge algum problema e não se deixam abater pelos acontecimentos desagradáveis que ocorrem nas suas vidas, sendo até capazes de usar algum sentido de humor para os ajudarem a encarar esses acontecimentos de forma menos negativa.

Os profissionais revelam ser pessoas que não consideram que fugir dos problemas, ou esperar que o tempo os resolva, seja a melhor solução, referindo que são capazes de optar por desabafar com algum amigo/familiar e pedir algum conselho. Os inquiridos consideram-se pessoas que lutam para atingir os seus objetivos, sem desistir e com uma atitude positiva face às adversidades, não deixando que interfiram com a sua vida. São, ainda, capazes de pensar e planejar estratégias para resolver e ultrapassar os problemas (boas estratégias de *coping*) que surgem de forma a atingirem o que pretendem. No entanto, e em oposição, os resultados

mostram que os profissionais são algo pessimistas e com alguma dificuldade em conseguirem enfrentar as dificuldades. Os resultados deste questionário revelam ainda que os profissionais não consideram necessário recorrer a ajuda profissional ou de medicamentos, não se expressam através da violência e não se sentem responsáveis pelos problemas que surgem na sua vida.

Terminamos com uma frase de Paul Koch: “Assuma o comando da sua atitude. Não deixe que outra pessoa a escolha por você”. Em conclusão, a forma como encaramos a vida e as situações/obstáculos que temos de enfrentar dia após dia, depende de nós próprios e das estratégias que criamos para nos fortalecer e tornar capazes de as superar. Mesmo perante uma situação negativa, potencialmente *stressante* ou um momento menos bom, somos sempre capazes de “instruir” a nossa mente e tornar o nosso corpo capaz de se manter erguido para viver a vida.

CAPÍTULO VII – LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Uma das limitações deste estudo prende-se com a amostra relativamente reduzida, 25 profissionais, onde apenas 2 são do sexo masculino. Assim, o estudo realizado é de carácter exploratório, uma vez que as conclusões são relativas a essa mesma população.

Por outro lado, a amostra diz respeito a uma única instituição, o Centro de Atividades Ocupacionais de São Silvestre, pelo que os resultados observados podem ser influenciados pelas circunstâncias organizativas da instituição e pelo seu quotidiano.

Posto isto, não nos é possível generalizar os resultados obtidos a outras instituições e realidades, uma vez que os profissionais são diferentes e estão inseridos em realidades também diferentes.

CAPÍTULO VIII – SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Não poderíamos terminar o nosso estudo sem apresentar algumas sugestões para estudos futuros nesta temática. Assim:

- Estudar a satisfação/insatisfação profissional, o *stress* profissional e as estratégias de *coping*, em que a variável sexo seja mais equilibrada.
- Estudar a satisfação/insatisfação profissional, o *stress* profissional e as estratégias de *coping*, em instituições com amostras maiores.

BIBLIOGRAFIA

- Abreu, A. (2005). *O grau de satisfação/insatisfação dos estagiários da Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra, no ano letivo 2004/2005*. Dissertação de Licenciatura. Coimbra: Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra.
- Alves, F. (1997). A (in)satisfação dos professores - Estudo de opiniões dos professores do ensino secundário do distrito de Bragança. In Nóvoa, A. (Org.), *Viver e construir a profissão docente* (pp. 81-115). Porto: Porto Editora.
- Alves, M. & Oliveira, E. (2008). O efeito do desemprego no *stress* e *coping* dos professores do 2º ciclo. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 9 (2), 335- 347.
- Andrews, J. (1993). O *stress* nos professores de Educação Física dos nossos dias - Uma perspetiva internacional. *Boletim da S.P.E.F.*, 7/8, 13-25.
- Azevedo, R. (2012). *Satisfação no trabalho dos profissionais de cuidados de saúde primários - Estudo exploratório em profissionais de cuidados de saúde primários de um Agrupamento de Centros de Saúde*. Dissertação de Mestrado. Porto: Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Porto.
- Baker, D. (1988). *Occupational stress*. In Levy, B. & Wegman, D. (Eds.), *Occupational health - Recognizing and preventing work-related disease* (2nd Ed.). Boston: Little, Brown and Company.
- Bulhões, I. (1986). *Enfermagem do trabalho*. Rio de Janeiro: Ideias.
- Bryman, A. & Cramer, D. (1990). *Quantitative data analysis for social scientists*. London: Routledge.
- Burke, R. (1988). Sources of managerial and professional stress in large organizations. In Cooper, C. & Payne, R. (Eds.), *Causes, coping & consequences of stress at work*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Cardoso, R. (1998). *A prevenção e o controlo do stress ocupacional*. Comunicação apresentada na Conferência *Saúde e Segurança na Empresa*, Lisboa, 3-4 de Dezembro.

- Cardoso, R., Freitas, J., Araújo, A., & Ramos, M. (1998). *Stress, burnout e mecanismos de coping* in Alves, J.M. (1998). *Professor, stress e indisciplina*. Porto: Porto Editora, 15-19 (Dossier Rumos, nº 5).
- Cartwright, S. & Cooper, C. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Cartwright, S., Cooper, C., & Murphy, L. (1995). Diagnosing a health organization: A proactive approach to stress in the workplace. In Murphy, L., Hurrell, Jr., J., Sauter, S. & Keita, G. (Eds.), *Job stress interventions*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Chadwick-Jones, J. (1973a). A-type and B-type absence: Empirical trends for woman employees. *Occupational Psychology*, 39 (1), 31-35.
- Chadwick-Jones, J. (1973b). A-type and B-type absence: Empirical trends for woman employees. *Occupational Psychology*, 47 (1/2), 75-80.
- Cooper, C. (1986). Job distress: Recent researchs and the emerging role of the clinical occupational psychologist. *Bulletin of the British Psychological Society*, 39, 325-331.
- Cooper, C. & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de *stress*: Uma revisão da literatura relacionada com doenças das coronárias e com a saúde mental. *Análise Psicológica*, II (2/3), 153-170.
- Cordeiro, J. (1987). *A saúde mental e a vida* (2ª ed.). Lisboa: Salamandra.
- Custódio, F. (2004). *O grau de satisfação/insatisfação dos estagiários da Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra, no ano lectivo 2003/2004*. Dissertação de Licenciatura. Coimbra: Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra.
- Davies, K. & Newstrom, J. (1992). *Comportamento humano no trabalho: Uma abordagem psicológica*. São Paulo: Pioneira.
- Dedovic, K., D'aguiar, C. & Pruessner, J. (2009), What stress does to your brain: A review of neuroimaging studies. *La Revue Canadienne de Psychiatrie*, 54(1), 6-15.
- Dunham, J. (1992). *Stress in teaching* (2nd ed). London: Routledge.
- Fisher, S. (1986). *Stress and strategy*. London: Lawrence, Erlbaum. Lea Publishers.

- Folkman, S. & Lazarus, R. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Folkman, S., Lazarus, R., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.
- Francés, R. (1984). *Satisfação no trabalho e no emprego*. Porto: Rés Editora Lda.
- Frango, M. (1995). *Stress nos profissionais de saúde em meio hospitalar*. Dissertação de Mestrado. Coimbra: Instituto Superior de Serviço Social de Coimbra.
- Frasquilho, A. (s.d.). O stress ocupacional. *O Médico*, 395-400.
- Fried, R. (1993). The role of respiration in stress and stress control: Towarda theory of stress as a hypoxic phenomenon. In Leher, P.M. & Woolfolk, R.L. (Eds.), *Stress management* (pp. 301-332). Cidade: Guilford.
- Ganhão, M. (1993). Condicionantes e estratégias redutoras do stress organizacional. *Forum Sociológico*, 3, 89-106.
- Jesus, S. (1999). *Como prevenir e resolver o stress dos professores e a indisciplina dos alunos?* Lisboa: Edições ASA.
- Kozier, B. (1993). *Enfermeria fundamental: Conceptos, procesos y práctica* (4a ed.). Madrid: Interamericana.
- Laneiro, T. (2011). *Climas organizacionais autenticizáveis, estratégias de coping, equipas de elevado desempenho e experiência ótima*. Tese de Doutoramento. Faro: Universidade do Algarve.
- Latack, J. (1986). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *J. Of Applied Psychology*, 71(3), 377-385.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. (2000). Evolution of a model of stress, coping and discrete emotions. In Rice, V. (Ed.), *Handbook of stress, coping and health - implications for nursing research, theory, and practice* (pp. 195-222). California: Sage.
- Lieber, R., Kvieska, R. & Delamaro, M. (2012). *Administrative rationality and coping strategies in shift work*. Guaratinguetá SP, Brazil, 5847-5849.

- Lincoln, M., Adamson, B. & Covic, T. (2004), Perceptions of stress, time management and coping strategies pathology students on clinical placement. *Advances in Speech-Language Pathology*, 6 (2), 91-99.
- Lipp, M. (2001). Estresse emocional: A contribuição de estressores internos e externos. *Revista de Psiquiatria Clínica*, 28 (6), 347-349.
- Lipp, M. (2005). *Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Lipp, M. (2007). Transtorno de adaptação. *Boletim Academia Paulista de Psicologia*, 1, 72-82.
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Lopes, A. (2001). *Mal-estar na docência? - Visões, razões e soluções*. Porto: ASA.
- Martinez, M., Paraguaya, A. & Latorre, M. (2004). Relações entre satisfação com aspetos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista Saúde Pública*, 38, 55-61.
- Martins, M. (2004). Fatores de risco psicossociais para a saúde mental. Millenium - Educação, Ciência e Tecnologia. *Revista do ISPV*, 29, 255-268.
- Méda, D. (1999). *O trabalho. Um valor em vias de extinção*. Lisboa: Fim de Século Edições.
- Miguel, L. (2013). *Burnout, stress e satisfação com o trabalho em bombeiros*. Dissertação de Mestrado. Porto: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Miguez, J. (1987). Satisfação no trabalho e comportamentos de ausência. *Revista de Psicologia e de Ciências da Educação*, 2, 17-35.
- Mitchel, R. (1988). O custo emocional da enfermagem. *Nursing*, 1 (11), 2-5.
- Moore, W. (1947). *Industrial relations and social order*. New York: MacMillan.
- Muhonen, T., & Torkelson, E. (2001). A swedish version of the COPE inventory. *Lund Psychological Reports*, 2 (1).
- Muñoz, T. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Almendralejo, Espanha. 28p. Disponível em: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

- O.M.S. (1946). Constituição da Organização Mundial da Saúde - 1ª Assembleia Mundial de Saúde.
- Pafaro, R. & Martino, M. (2004). Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. *Rev. Esc. Enferm*, 38 (2), 152-160.
- Porter, L. (1962). Job attitudes in management: Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. *Journal of Applied Psychology*, 46 (6), 375-384.
- Quick, J., Quick, J., Nelson, D., & Hurrell, J. (1997). *Preventive stress management in organizations*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Rabia, S. & Christopoulos, T. (2008). Incompatibilidade entre vida pessoal e vida profissional dos gestores na área do conhecimento. *Revista de Gestão – USP*, 15, 37- 54.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio. Prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Ramos, S. (1999). *Satisfação/insatisfação profissional e stress profissional nos professores de Educação Física de Coimbra*. Projeto de dissertação de Doutoramento. Coimbra: Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física.
- Ramos, S. (2003). *Satisfação/insatisfação profissional e stress profissional em professores de Educação Física do quadro de nomeação definitiva de Coimbra – Um estudo descritivo*. Dissertação de Doutoramento. Coimbra: Faculdade de Ciências do Desporto e Educação Física da Universidade de Coimbra.
- Ribeiro, J. (2003). Estudo de adaptação do questionário de manifestações físicas de mal-estar. *Psiquiatria Clínica*, 24 (1), p.65-76.
- Ripon, A. (1987). Satisfação e implicação no trabalho. In Lévy-Leboyer, C. & Sperandio, J.C., *Traité de Psychologie du Travail* (pp.421-434). Paris: Presses Universitaires de France.
- Ross, R. & Altmaier, E. (1998). *Intervention in occupational stress*. London: Sage Publications Ltd.
- Sauter, S., Murphy, L., & Hurrell, J. (1990). Prevention of work-related psychological disorders. A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *American Psychologist*, 45(10), 1146-1158.

- Seco, G. (2000). *A satisfação na atividade docente*. Dissertação de Doutoramento. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32- 36.
- Serra, A. (1987). Um estudo sobre coping: O Inventário de Resolução de Problemas. *Psiquiatria Clínica*, 9, 301-316
- Serra, A. (1988). Um estudo sobre o *coping*: Inventário de resolução de problemas. *Psiquiatria Clínica*, 9 (4), 301-316.
- Serra, A., Firmino, H., Mira, M., Silva, M., & Fernandes, M. (1989). Estados de tensão emocional, solidão e sentimentos depressivos na população em geral. *Psiquiatria Clínica*, 10 (3), 149-155.
- Serra, A. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda.
- Serra, A. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao *stress*: A 23 QVS. *Psiquiatria Clínica*, 21 (4), 279-308.
- Serra, A. (2005). As múltiplas facetas do stress. In Pinto, A. & Silva, A. (Eds.). *Stress e bem-estar: Modelos e domínios de aplicação* (pp. 17-42). Lisboa: Climepsi.
- Sousa, V. (2013). *Ambiente de call center: Como o stress gerado pelos clientes e as estratégias de coping podem influenciar na produtividade*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Departamento de Ciências Económicas e Empresariais e Tecnológicas da Universidade Autónoma de Lisboa.
- Spector, E. (2010). *Psicologia nas Organizações*. São Paulo: Editora Saraiva
- Sporcq, J. (1994) Gestion du stress et conclusions. *L'Observatoire*, 1, 44-47.
- Stora, J. (1990). *O stress*. Porto: Rés Editora.
- Torkelson, E. & Muhonen, T. (2004), The role of gender and job level in coping with occupational stress. *Work & Stress*, 18 (3), 267-274.
- Valle, A. (2007). *Monitoramento da satisfação no trabalho em uma empresa financeira*. Dissertação de Mestrado. Brasília: Universidade de Brasília.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: John, Wiley & Sons.
- We Farlane, A. (1991). Post traumatic stress disorders. In F. Judd; & D. Lipsitt (Eds.), *Handbook of studies on general hospital psychiatry*. New York: Wiley.

Werther, W. & Davis, K. (1983). *Administração de pessoal e recursos humanos*. São Paulo: Mc Graw-Hill.

Wilkinson, G. (1999). *Stress – Guia médico da família*. Hong Kong: Civilização Editora.

Zanelli, Z., Andrade, B., & Bastos, B. (2009). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Poto Alegre: Editora Artmed.