



Dissertação

Mestrado em gestão

***Impacto do conflito trabalho-família no burnout,
stress e satisfação no trabalho***

Diogo Santos Valério

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação da Doutora Neuza Ribeiro, Professora da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria e coorientação do Doutor Miguel Felgueiras, Professor da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria.

Leiria, *Março de 2018*

Dedicatória

Dedico o estudo a todos aqueles que participaram nele, fazendo o “sacrifício” de responderem ao questionário, em particular:

- Aos técnicos audiovisuais, cuja profissão não é vista como “um trabalho sério” e só eles sabem a quantidade de horas anormais que fazem de forma a que um espetáculo corra consoante o previsto;

- À ETM, que apesar dos sacrifícios, consegue fugir à moda do trabalho temporário e que tem sido o principal sustento da minha família;

- À Fapil, que tanta gente emprega na minha região.

A todos vós, um obrigado.

Agradecimentos

Desde já, começo por agradecer a todos aqueles que direta ou indiretamente integraram positivamente o meu percurso académico, em particular, para a conclusão desta dissertação quero agradecer:

- Em primeiro lugar, agradeço à minha mãe que me patrocinou e apoiou todo o meu percurso académico;

- Professora Neuza Ribeiro pela motivação e orientação;

- Professor Miguel Felgueiras pela transmissão de conhecimento e sugestões ao longo do tratamento estatístico;

- Pedro Palmeira, diretor dos recursos humanos da ETM, pela colaboração de toda a equipa de gestores;

- Pedro Teixeira, diretor da Fapil, pela disponibilidade demonstrada e pela eficiente distribuição dos questionários;

- João Canas, responsável de armazém da infrassom, que se disponibilizou de imediato para distribuir os questionários pela equipa;

- A todos os membros do grupo “técnicos audiovisuais PT” que voluntariamente responderam aos questionários;

- Às equipas da CLS e dos sons do Minho que se disponibilizaram a responder a questionários.

Resumo

O conflito trabalho-família tem vindo a ser, cada vez mais, um tema de debate entre a comunidade científica devido às suas consequências tanto a nível pessoal como para a organização em que o indivíduo está envolvido.

O presente estudo visa averiguar se o conflito trabalho-família está relacionado com a satisfação, com o stress e com o burnout. Adicionalmente, o estudo pretende averiguar se os níveis de conflito trabalho-família, satisfação, stress e burnout são independentes consoante a empresa em que se trabalha.

De forma a estudar se as variáveis em análise são ou não independentes da empresa onde se trabalha, foram recolhidos questionários de três empresas: gestores da ETM (nome fictício), dos funcionários de uma linha de montagem da Fapil e de técnicos audiovisuais, *freelancers*.

Com o objetivo de se perceber se o conflito trabalho-família está de facto relacionado com o stress, burnout e satisfação, trabalhou-se com uma só amostra “global” de 181 indivíduos, sem que fosse feita a separação entre empresas.

Como principal resultado o estudo conclui que, para amostra em causa, o conflito trabalho-família depende sobretudo de duas componentes do burnout, exaustão emocional e cinismo. O estudo denota ainda uma influência das habilitações literárias no conflito trabalho-família. Esta é uma novidade em termos da literatura que terá de ser validado em posteriores análises.

Palavras-chave: Conflito trabalho-família, Stress, Burnout, Satisfação no trabalho.

Abstract

Work family conflict has been a debate theme for the last few years due to the consequences on the personal life of the employee as much on the organization that the subject is involved. Allen, Herst, Bruck e Sutton (2000) defend that some of the consequences can be: burnout syndrome, stress and work satisfaction.

The present study aims to investigate if work-family conflict is related to work satisfaction, stress and burnout. Furthermore, the study intends to find out if the professional work area influences the perception of work-family conflict, work satisfaction, stress and burnout syndrome.

In order to study if the perception of the variables is of the professional work area, forms were collected from three different areas: managers from ETM, from employees of Fapil assembly line and audiovisual technicians, freelancers.

In order to find out if the variables are related between themselves we work with a generic group without separate the companies. We checked some correlations, however some of them weren't strong enough to integrate the final model that presents an equation to predict if the employee feels or not work-family effects.

As the main result, the study concludes that work-family conflicts depends mainly of two burnout components (emotional exhaustion and cynicism) and literary abilities.

The results are extremely important since there's no studies that connect work-family conflict with literary abilities. In this way, the study opened a door for new studies.

Keywords: Work-family conflict, stress, burnout, job satisfaction.

Lista de figuras

Figura 1: Consequências do conflito trabalho-família. Fonte (Allen et al., 2000)...	5
Figura 2: Causas do stress. fonte (Nouri, 2017).....	9
Figura 3: fonte : (Dartey-baah, 2015)	20
Figura 4: Teste da mediana - conflito trabalho-família.....	31
Figura 5: Distribuição por quartis - conflito trabalho-família.....	32
Figura 6: Teste da mediana - stress	34
Figura 7: Distribuição por quartis - stress	34
Figura 8: teste da mediana - satisfação	37
Figura 9: Distribuição por quartis- satisfação	37
Figura 10: teste da mediana - exaustão emocional.....	39
Figura 11: Distribuição por quartis- exaustão emocional	40
Figura 12: Teste da mediana - Cinismo	42
Figura 13: Distribuição por quartis - cinismo	42
Figura 14: Teste da mediana - efácia	44
Figura 15: Distribuição por quartis - eficácia	44

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Lista de tabelas

Tabela 1: Fontes para questionário	23
Tabela 2: Comparação de idades entre empresas.....	25
Tabela 3: Comparação das habilitações literárias entre empresas	26
Tabela 4: Comparação da antiguidade dos colaboradores entre empresas	26
Tabela 5: Comparação do número de filhos entre empresas.....	27
Tabela 6: Legenda recodificação das variáveis.....	29
Tabela 7: Conflito trabalho-família - comparação entre empresas	30
Tabela 8: Teste do qui-quadrado – conflito trabalho-família	31
Tabela 9: Medianas do conflito trabalho-família	32
Tabela 10: Stress - Comparação entre empresas.....	33
Tabela 11: Teste do qui-quadrado - stress	33
Tabela 12: Medianas - stress	34
Tabela 13: Satisfação - Comparação entre empresas.....	36
Tabela 14: Teste do qui-quadrado - satisfação.....	36
Tabela 15: Medianas - satisfação	37
Tabela 16: Exaustão emocional - comparação entre empresas.....	38
Tabela 17: Teste do qui-quadrado - exaustão emocional.....	39
Tabela 18: Medianas - exaustão emocional	40
Tabela 19: Cinismo - comparação entre empresas.....	41
Tabela 20: Teste do qui-quadrado - cinismo.....	41
Tabela 21: Medianas - cinismo	42
Tabela 22: Eficácia - comparação entre empresas	43
Tabela 23: Teste do qui-quadrado - eficácia	43
Tabela 24: Medianas - eficácia	44
Tabela 25: Comparação de medianas.....	45
Tabela 26: Correlação Spearman - panorama geral	46
Tabela 27: Correlações entre variáveis em estudo e as variáveis sociodemográficas	48
Tabela 28: Correlação do CTF binário com variáveis sociodemográficas.....	49
Tabela 29: Correlação do CTF binário com as restantes variáveis.....	50
Tabela 30: Teste de Hosmer e Lemeshow	51

Tabela 31: Tabela de contingência para teste de Hosmer e Lemeshow	52
Tabela 32: Tabela de classificação	52
Tabela 33: Variáveis na equação.....	53
Tabela 34: Modelo se o termo for removido.....	54
Tabela 35: Variáveis na equação.....	55
Tabela 36: Categorias das variáveis	55
Tabela 37: Tabela dos coeficientes	57

Lista de siglas

CTF – Conflito trabalho-família

ETM - Empresa de Transporte de Mercadorias

Índice

DEDICATÓRIA.....	III
AGRADECIMENTOS	V
RESUMO	VII
ABSTRACT	IX
LISTA DE FIGURAS	XI
LISTA DE TABELAS	XIII
LISTA DE SIGLAS	XV
ÍNDICE.....	XVII
1. INTRODUÇÃO	2
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	4
2.1 CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA	4
2.2. STRESS.....	8
2.2.1 <i>Conflito trabalho-família e stress</i>	10
2.3. BURNOUT.....	12
2.3.1 <i>Conflito trabalho-família e burnout</i>	14
2.4. SATISFAÇÃO NO TRABALHO	16
2.4.1 <i>Conflito trabalho-família e a satisfação no trabalho</i>	18
3. METODOLOGIA.....	21
3.1. HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO	21
3.2. INSTRUMENTOS E MÉTODOS DE RECOLHA DA INFORMAÇÃO	22
3.3 POPULAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	24
3.3.1 <i>Sexo</i>	24
3.3.2 <i>Idade</i>	25
3.3.3 <i>Habilitações literárias</i>	26
3.3.4 <i>Antiguidade na organização</i>	26
3.3.5 <i>Número de filhos</i>	27
3.4 <i>Gestores da ETM</i>	28
3.5 <i>Funcionários da Fapil</i>	28
3.6 <i>Técnicos audiovisuais</i>	28
4. ANÁLISE.....	29
4.1. CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA.....	30

4.1.1	<i>Distribuição do conflito trabalho-família</i>	30
4.1.2	<i>Testes qui-quadrado</i>	30
4.1.3	<i>Teste da mediana</i>	31
4.2	STRESS	33
4.2.1	<i>Distribuição do stress</i>	33
4.2.2	<i>Testes qui-quadrado</i>	33
4.2.3	<i>Teste da mediana</i>	34
4.3	SATISFAÇÃO.....	36
4.3.1	<i>Distribuição da satisfação</i>	36
4.3.2	<i>Testes qui-quadrado</i>	36
4.3.3	<i>Teste da mediana</i>	37
4.4	BURNOUT	38
4.4.1	EXAUSTÃO EMOCIONAL	38
4.4.1.1	<i>Distribuição da exaustão emocional</i>	38
4.4.1.2	<i>Testes qui-quadrado</i>	39
4.4.1.3	<i>Teste da mediana</i>	39
4.4.2	CINISMO	41
4.4.2.1	<i>Distribuição do cinismo</i>	41
4.4.2.2	<i>Teste do qui-quadrado</i>	41
4.4.2.3	<i>Teste da mediana</i>	42
4.4.3	EFICÁCIA.....	43
4.4.3.1	<i>Distribuição da eficácia</i>	43
4.4.3.2	<i>Teste do qui-quadrado</i>	43
4.4.3.3	<i>Teste da mediana</i>	44
4.5	COMPARAÇÃO ENTRE EMPRESAS.....	45
4.6	CORRELAÇÃO ENTRE AS VARIÁVEIS.....	46
4.6.1	<i>Conflito trabalho-família</i>	47
4.6.2	<i>Stress, Satisfação e burnout</i>	47
4.7	CORRELAÇÕES ENTRE AS VARIÁVEIS EM ESTUDO E AS VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS	48
4.8	TESTE DAS HIPÓTESES – REGRESSÃO BINÁRIA	49
4.8.1	<i>Pré-regressão</i>	49
4.8.2	<i>Logit</i>	51
4.8.3	<i>Análise da tabela das variáveis na equação</i>	55
4.8.4	<i>Expressão previsão</i>	57
5.	DISCUSSÃO E CONCLUSÃO	59
6.	DIFICULDADES, LIMITAÇÕES E SUGESTÕES	62
7.	BIBLIOGRAFIA	63

ANEXOS	70
<i>Questionário</i>	<i>70</i>

1. Introdução

As grandes mudanças na essência das famílias e da força de trabalho, como casais com duplos trabalhos e famílias monoparentais, aumentaram a possibilidade de ambos os membros possuírem responsabilidades a nível doméstico e profissional (Bond, Galinsky e Swanberg, 1998). Estas mudanças têm induzido ao aumento das pesquisas relacionadas com problemas familiares (Allen, 2001). Estudos indicam que cerca de 40% dos pais empregados sofrem consequências relativas ao conflito trabalho-família (Galinsky, Bond, & Friedman, 1993).

Os índices de conflito entre trabalho e família têm vindo a aumentar, como tal o número de estudos sobre o equilíbrio entre trabalho e família tem vindo igualmente a aumentar. Moore (2007) salientou a importância do equilíbrio entre o trabalho e a família afirmando que as organizações que providenciam um balanço entre trabalho e família têm, a longo prazo, colaboradores mais leais e com atitudes mais positivas que aquelas que não o fazem. Num estudo levado a cabo por Parkes e Langford (2008) demonstrou-se que o equilíbrio entre o trabalho e a família beneficia as organizações indiretamente através do aumento do bem-estar, diminuição do stress no trabalho e diminuição do síndrome de burnout nos trabalhadores.

No mundo atual, a concorrência pelos preços e qualidade de produtos e de serviços é a base do mercado e muitas organizações dependem do comprometimento dos seus colaboradores para obterem o sucesso. Daí a necessidade de os gestores olharem para o conflito entre trabalho e família como um problema real que pode por em causa a continuidade das suas organizações ou, pelo contrário, pode ser o fator de diferenciação que levará a empresa a ter sucesso.

A presente investigação, inserida no Mestrado em Gestão do Instituto Politécnico de Leiria, visa avançar com um estudo a três áreas profissionais distintas a fim de analisar se o facto de se trabalhar em áreas distintas tem ou não impacto na vida pessoal.

Os áreas que integram este estudo são: (1) os gestores de uma Empresa de transportes de mercadorias (ETM) (2), os operários das linhas de produção da Fapil e (3) aos profissionais de audiovisuais, freelancers.

As áreas abordadas são muito diferentes: não exigem todas a mesma formação, o tipo de trabalho desenvolvido é muito diferente e o stress a que os trabalhadores estão

sujeitos é, naturalmente, diferente. Uma vez que as áreas profissionais são muito diferentes achou-se pertinente analisar e comparar os níveis de stress, satisfação e de burnout entre as várias áreas. Posteriormente criou-se um modelo que permite prever se um sujeito sente ou não efeitos do conflito trabalho-família.

De forma a atingir o objetivo proposto, estruturou-se o trabalho em três capítulos. O primeiro, enquadramento teórico, define e relaciona as variáveis em estudo, isto é: o conflito trabalho-família, o stress, o burnout e a satisfação pelo trabalho. O segundo capítulo, metodologia, descreve como é que foi feita a recolha de dados e descreve as medidas que serviram de base à investigação. No terceiro capítulo pretende-se apresentar os resultados obtidos através de métodos estatísticos, como correlações e regressões, interpretá-los, discuti-los e contextualizá-los e realçar limitações e sugestões para investigações futuras.

É de realçar que cada área profissional está associada a uma empresa, quando se faz a comparação, quer entre áreas, quer entre empresas, está-se sempre a comparar o par (empresa, área profissional).

2. Revisão de literatura

2.1 Conflito Trabalho-família

Em meados dos anos 60, Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, e Rosenthal (1964) definiram conflito trabalho-família como uma espécie de conflito que surge quando, de alguma forma, a pressão do trabalho é carregada para a família criando assim uma incompatibilidade entre o trabalho e a família. Grennhaus e Beutell (1985), dois dos investigadores mais marcantes nesta área de investigação, vieram complementar a definição acrescentando que a incompatibilidade se deve a tempo ou exigências. Mais tarde, Gutek, Searle e Klepa (1991) vieram afirmar que o conceito de conflito trabalho-família poderia ser bidirecional, isto é, pode existir conflito gerado pelo trabalho que o indivíduo transporta para a família como pode existir conflito gerado pela família que o indivíduo transporta para o trabalho.

Mais recentemente, Hammig, Gutzwiller e Bauer (2009) definiram conflito trabalho-família como conflito entre as exigências do trabalho e da família, bem como conflito entre o trabalho e qualquer responsabilidade ou expectativa da vida pessoal.

Relativamente às consequências do conflito trabalho-família, Allen, Herst, Bruck e Sutton (2000) apresentam três tipos de consequências para este conflito: consequências relacionadas com o trabalho, consequências não relacionadas com o trabalho, consequências relacionadas com o stress. No primeiro tipo de consequências insere-se a satisfação no trabalho, o comprometimento organizacional, o absentismo, a performance no trabalho, etc. No segundo tipo de consequências enquadra-se a satisfação com a vida, a satisfação material, a satisfação familiar e a performance familiar. No terceiro tipo de consequências encontra-se a tensão psicológica geral, a depressão, o burnout, o stress relacionado com o trabalho, etc.

Apesar do conflito trabalho-família ter efeitos devastadores como ansiedade, insatisfação, depressão, stress e outros tantos problemas a nível psicológico (Allen et al., 2000), segundo Allen (2001) é possível reduzir a perceção que o trabalhador tem acerca do mesmo através de suporte organizacional. Cortese, Colombo, e Ghislieri (2010) fundamentaram o ponto de vista exposto por Allen (2001) e acrescentaram que com um

suporte organizacional não só é possível reduzir a percepção que o trabalhador tem acerca do conflito trabalho-família como também é possível que o trabalhador ganhe a percepção de equilíbrio entre trabalho e família. Segundo os mesmos autores, esta percepção de equilíbrio revê-se num aumento exponencial da satisfação no trabalho.

No estudo levado a cabo por Allen et al. (2000), o conflito entre o trabalho e a família pode ter consequências relacionadas com o trabalho, consequências não relacionadas com o trabalho e consequências relacionadas com o stress, como demonstra a figura 1 onde WFC denomina-se de “*work-family conflict*”, ou seja, conflito trabalho-família.

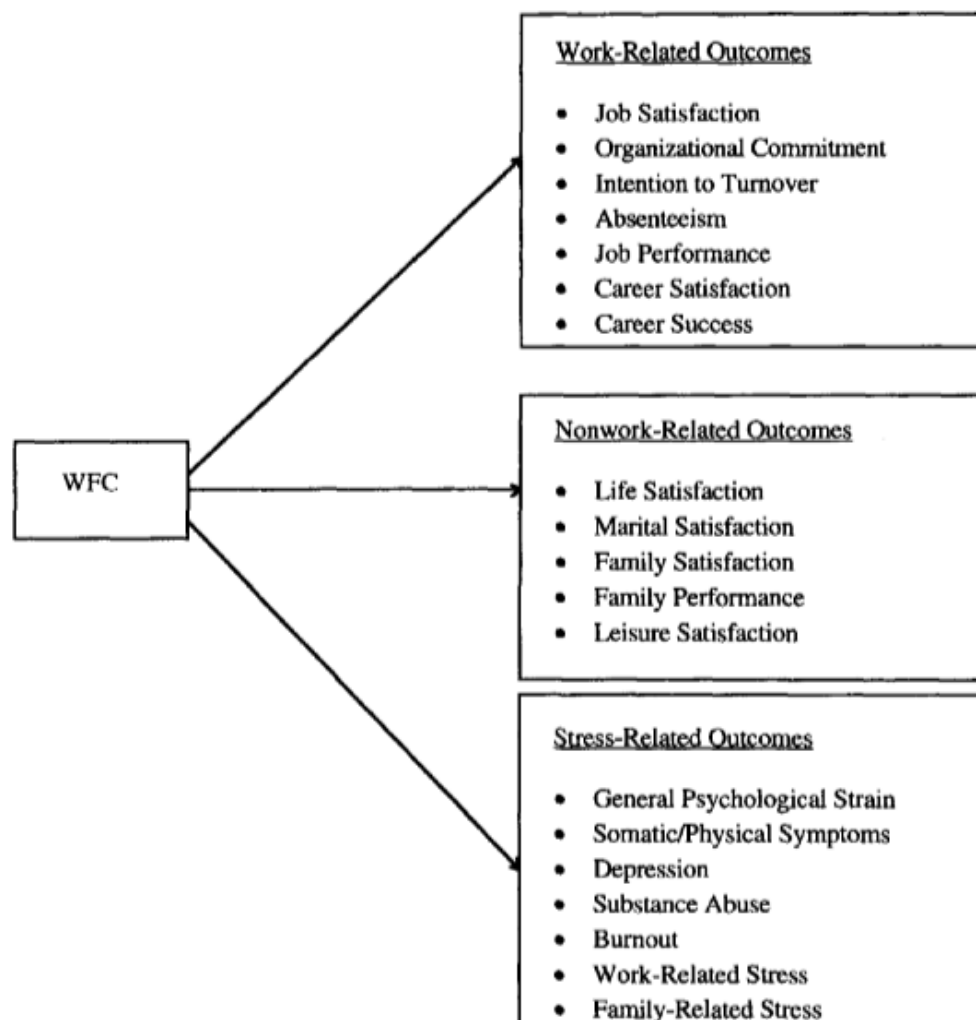


Figura 1: Consequências do conflito trabalho-família. Fonte (Allen et al., 2000)

À semelhança de Allen et al. (2000), Eby, Casper, Lockwood, Bourdeaux e Brinley (2005) organizaram os impactos do conflito entre trabalho e família em três grupos. O primeiro grupo retrata efeitos mais físicos e psicológicos como o stress,

hipertensão, ansiedade, depressão, abuso de substâncias e transtornos de humor; o segundo engloba impactos sobre comportamentos e atitudes do colaborador como comprometimento organizacional e intenção de deixar a empresa; o terceiro grupo tem em conta os efeitos sobre a satisfação com a família

Bond, Galinsky e Swanberg (1998) vieram afirmar que o facto da mulher se ter emancipado veio gerar uma “confusão de papéis”, ou seja, a mulher que estava ligada à família, agora está à procura de trabalho o que faz com que ambos, homem e mulher, tenham responsabilidades tanto a nível profissional como a nível doméstico. Galinsky, Johnson e Friedman (1993, cit in Allen, Herst, Bruck, & Sutton, 2000) num estudo conduzido pelo New York Times, afirmam que 83% das mães e 72% dos pais que trabalhavam já tinham experienciado conflito entre trabalho-família. Segundo Allen et al. (2000), o conflito trabalho-família está associado a efeitos negativos na saúde e no bem-estar do trabalhador incluindo a nível de stress, burnout e satisfação no trabalho. No mesmo estudo é constatado que as mulheres têm mais tendência a sofrer consequências do conflito trabalho-família, apesar de não ser unânime entre investigadores.

Kobayashi, Honjo, Eshak, Isso e Sawada (2017) concluíram que o conflito trabalho-família se faz sentir mais sobre aqueles cujos cuidados de saúde são precários. O mesmo estudo refere que tanto homens como mulheres sentem este efeito, no entanto as mulheres economicamente mais debilitadas são aquelas que sentem mais os efeitos do conflito trabalho-família.

Atualmente é frequente analisar o conflito entre trabalho e família em três perspetivas: negativa, positiva e integradora (Carlson & Grywacz, 2008). Segundo Carlson e Grywacz (2008), a perspetiva negativa vem de acordo com a ideia defendida por Kahn et al. (1964) em que há uma incompatibilidade entre o trabalho e a família, uma vez que, segundo os autores, o indivíduo é feito de recursos finitos como energia e tempo, que são fundamentais para o seu bem-estar quer social quer profissional. Quando esses recursos são escassos, o indivíduo tem o sentimento de tensão que origina o conflito. A perspetiva positiva diz que o facto de o indivíduo ter noção das suas limitações de recursos faz com que ele otimize a sua gestão de tempo e energia de forma a que a acumulação dos vários papéis seja uma fonte de gratificação e não de tensão (Sieber, 1974). A perspetiva integradora é vista como um equilíbrio entre as duas perspetivas acima referidas, isto é, há um equilíbrio de papéis em que o casal faz partilha das exigências impostas pelo trabalho e pela família (Marks & MacDermid, 1996).

O equilíbrio entre trabalho e família é tão difícil de se conseguir que Bharathi e Baral (2012) chegam mesmo a afirmar que é um dos maiores desafios que as mulheres bem sucedidas enfrentam, tanto que, segundo Hewlett (2002) muitas mulheres põem de parte as suas carreiras devido a preocupações familiares. Este fenómeno é mais frequente em países cuja a cultura é tradicional como o caso da Índia onde as mulheres têm as responsabilidades familiares como cuidar das crianças (Bharathi & Baral, 2012).

Wei, Guo, Ye, Liao e Yang (2016) estudaram o conflito trabalho-família e a segurança dos condutores de *railway* de alta velocidade tendo como mediador a satisfação no trabalho, concluindo que um baixo conflito trabalho-família conduz a uma condução mais segura e a uma satisfação no trabalho superior.

Relativamente aos antecedentes do conflito trabalho, um estudo realizado a um grupo de 296 economistas brasileiros com formação superior por Oliveira, Cavazotte e Paciello (2013) revelou que o conflito trabalho-família está ligado à falta de suporte e à percepção de que a procura entre um equilíbrio entre o trabalho e a família pode ter consequências negativas na carreira do profissional. O mesmo estudo afirma que, para a amostra em estudo, as políticas promovidas pela seção de recursos humanos como a flexibilidade de horários e benefícios no cuidado para com os dependentes do colaborador pouco ou nada influenciaram o conflito entre trabalho-família. Relativamente às consequências do conflito trabalho-família, os investigadores concluíram que o conflito trabalho-família reduz a satisfação no trabalho, aumenta a intenção do colaborador deixar a empresa, provoca stress no profissional, influencia o bem estar e, conseqüentemente, influencia o desempenho organizacional.

Silva, Rossetto e Rebelo (2010) a fim de perceber quais as fontes e consequências dos conflitos na relação trabalho-família nas mulheres gerentes, conduziram um estudo que concluiu que as mulheres gerentes têm consciência de que a ascensão na carreira pode carregar uma série de problemas na família, pois surgem incompatibilidades de horários e a priorização do tempo exigido pelo trabalho é cada vez maior. No estudo foram evidenciadas três grandes fontes de conflito e as suas consequências: o tempo – redução de tempo para a família, falta de diálogo com a família, cobrança dos filhos, sobrecarga de trabalho, dificuldades no relacionamento com a família, acumular de tarefas; o comportamento – comportamento dispersivo, dificuldade na execução de tarefas, redução do desempenho, problemas na relação com o cliente, clima de

insatisfação, desejo de ter mais tempo para a família; e a tensão – stress, mau humor, irritabilidade, impaciência, hipotireodismo e ansiedade.

2.2. Stress

Stanton, Balzer, Smith, Parra e Ironson (2001) definiram stress no trabalho como qualquer acontecimento/elemento, no contexto profissional, que envolva ameaça, dano ou provoque desconforto a um colaborador. No mesmo estudo, acrescentaram que o stress é um fenómeno no qual a saúde, física e mental do colaborador podem sofrer consequências e que estas estão também relacionadas com o tempo de exposição aos elementos stressantes a que o colaborador está sujeito.

Mais tarde, Lazarus (2006) definiu stress como uma pressão psicológica que disturba o sistema do indivíduo e que pode ter origem em várias áreas como a fisiológica, social e psicológica. Segundo o autor, as reações de um indivíduo que sofra de stress vão sempre depender da sua interpretação, consciente ou inconsciente, de eventos nocivos, ameaçadores ou desafiantes. Mais recentemente, Hasanzadeh (2009, cit in Nouri, 2017) definiu stress como uma condição intrínseca a um indivíduo que se sente ameaçado física ou psicologicamente. Essa ameaça provoca um desequilíbrio que pode resultar em reações fisiológicas ou comportamentais.

Skakon, Nielsen, Borg e Guzman (2010) identificaram o stress relacionado com o trabalho como um dos maiores problemas a nível de ambiente organizacional na união europeia. Pois quando um indivíduo é exposto a um grande nível de stress, está mais propício a ficar doente, especialmente quando o indivíduo não tem os recursos para fazer frente ou usa estratégias ineficazes para lidar com o stress (Hardie, Kashima, & Pridmore, 2005). Um estudo levado a cabo por Goddard, O'Brien e Goddard (2006) revelou que a pressão do ambiente organizacional aliado à sensação de ameaça do stress está diretamente relacionado com o burnout, com a falta de satisfação no trabalho e com a falta de comprometimento para com a organização.

Tuckey, Searle, Boyd, Winefield e Winefield (2015) sugerem que o stress no trabalho deve ser estudado em duas dimensões: *Challenge stress* e *hindrance stress*. *Challenge stress* é sentidos através de estímulos como carga de trabalho, pressão através

de prazos e altos níveis de responsabilidade. *Hidrance stress* é estimulado pelas políticas da organização, ambiguidade das funções a desempenhar e inadequabilidade de recursos.

Nouri (2017) afirmou que o stress causa uma variedade de consequências adversas, dispendiosas e irreversíveis que afetam tanto o indivíduo como a organização. Segundo o mesmo autor, é a principal causa de problemas de performance e de saúde no indivíduo e na organização. Esta ponto de vista é partilhado com Kinman e Jones (2003, cit in Bell, Campus, Road, & Rajendran, 2012) que diz que o stress está relacionado negativamente com o bem-estar físico e psicológico dos indivíduos; Shah (2012) que afirma que o stress no trabalho tem um impacto negativo na vida pessoal dos trabalhadores. Para além disso, vários estudos evidenciam que colaboradores que trabalhem em ambientes stressantes têm tendência a sofrer de burnout, baixa satisfação no trabalho e baixo comprometimento para com a organização (Goddard et al., 2006).

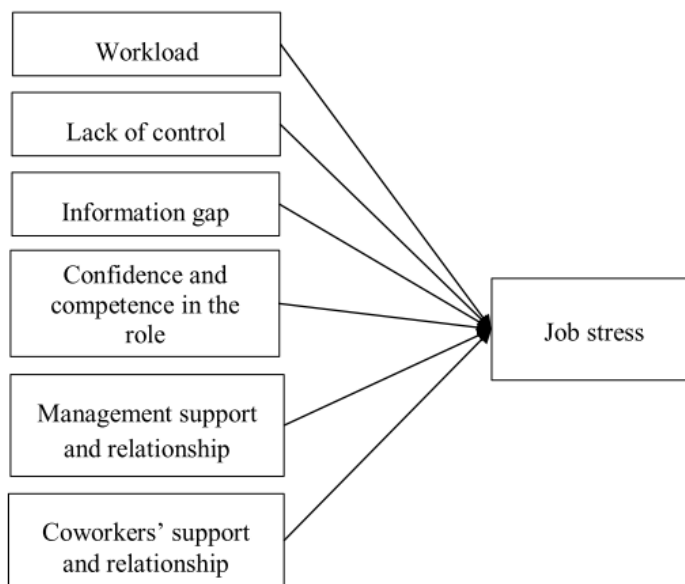


Figura 2: Causas do stress. fonte (Nouri, 2017)

Um estudo realizados por Al-omar (2003) verifica que as mulheres, as pessoas casadas e os imigrantes são mais suscetíveis de sentir os efeitos do stress no trabalho que os homens, solteiros e pessoas nativas. No entanto, estes resultados não são consensuais. Hamidi, Mehri, Zamanparvar e Imani (2012) afirmaram no seu estudo que o sexo pouco ou nada influencia a perceção de stress.

Relativamente aos fatores que podem induzir ao stress, Ika (2009) realizou um estudo onde o papel individual, a relação com os outros, a pressão do trabalho e a pressão na performance são vistos como fatores que induzem ao stress. Kumar (2011, cit in Nouri, 2017) investigou, tal como reflete a figura 2, o efeito de dez fatores causadores de stress: conflito de papéis, sobrecarga de papéis, ambiguidade de papéis, expectativa, sensação de inadequabilidade, falta de suporte por parte da gestão, restrições impostas por regras/regulamentação, trabalho árduo, mudanças no trabalho e oportunidades de promoção. Das variáveis estudadas, a que se revelou mais influente no stress foi a sobrecarga de papéis seguida pelo conflito de papéis.

2.2.1 Conflito trabalho-família e stress

Adams, King e King (1996) defendem que o conflito trabalho-família é gerador de várias consequências entre as quais se incluem o stress, o burnout e a (in)satisfação no trabalho. Este ponto de vista é partilhado por outros investigadores como Grennhaus e Beutell (1985).

Ghafoor, Ashraf, Sajjad e Azeem (2014) afirmam que o stress pode pressionar o indivíduo em quase todas as áreas da sua vida. No ponto de vista destes autores, o stress é resultado da responsabilidade profissional, doméstica ou ambas em simultâneo e pode levar a uma fraca performance por parte do indivíduo.

Vercruyssen (2013) defende que o stress no trabalho pode provocar stress no domínio familiar, assim como o inverso também é possível, o que pode provocar um conflito entre o papel profissional e o familiar. No seu estudo, cuja amostra são 429 mães flamengas, Vercruyssen (2013) afirma existirem vários tipos de stress, no entanto aquele que mais se correlaciona com o conflito trabalho-família é o *role combination stress*. Este tipo de stress é definido como um stress causado pela combinação de trabalho e vida familiar devido à “sinergia” dos papéis familiar e profissional do sistema trabalho-família, ou seja, deve-se ao facto de se estar sempre tentar equilibrar os dois papéis. Pode-se portanto dizer que o *role combination stress* é a soma do stress causado pelo trabalho e pela família (Vercruyssen, 2013).

Ahsan, Alam, Abdullah e Fie (2009), num estudo que visava estabelecer uma relação entre o stress no trabalho e satisfação no trabalho, verificaram que a relação existente entre a satisfação e o stress no trabalho é extremamente negativa e que há

fatores, quer externos quer internos, que estão relacionados com o stress, entre os quais: relacionamento com os outros, carga e pressão de trabalho, conflito entre trabalho e família, ambiguidade de papéis e performance.

Sharma, Dhar e Tyagi (2016) levaram a cabo um estudo que pretendia averiguar o stress enquanto mediador entre o conflito trabalho-família e a saúde psicológica nos enfermeiros. O estudo revelou que os enfermeiros cuja inteligência emocional é mais baixa sentem menos o stress e, portanto, psicologicamente são mais saudáveis. O estudo concluiu ainda que o conflito trabalho-família tem um impacto negativo na saúde psicológica das enfermeiras. Os investigadores revelam ainda que existem evidências de que o stress medeia a relação entre conflito trabalho-família e saúde psicológica. Por último, os autores do estudo verificaram que diferentes dimensões de inteligência emocional moderam a relação entre stress e saúde psicológica, de modo que a inteligência emocional reforçou a relação negativa entre o stress e a saúde psicológica. No entanto, os investigadores afirmam que, se as emoções forem geridas de forma inteligente, podem trazer benefícios para as enfermeiras.

Karakas e Sahin (2017) estudaram a relação entre o conflito trabalho-família, performance no trabalho e stress no trabalho em empregados de hotel. No estudo, verificou-se que existe uma relação positiva entre o stress e o conflito trabalho-família, isto é, o stress aumenta quando o conflito trabalho-família aumenta. Relativamente ao conflito trabalho-família e a performance não se verificou qualquer relação. No entanto, foi testada a relação entre o conflito trabalho-família, stress no trabalho e performance com várias outras variáveis como: a posição da organização, títulos, salário, horas de trabalho e anos de carreira. Destas, a única que influencia as três variáveis são os títulos; os investigadores justificam esta observação pelo facto de os títulos causarem uma percepção de diferenciação entre trabalhadores e diretores.

2.3. Burnout

O conceito de burnout emergiu nos anos 70 e desde essa altura tem sido alvo de estudos de inúmeros investigadores como Freudenberger (1974), Maslach e Jackson (1981), Edelwhich e Brodsky (1980), Pines e Aronson (1989), Ashill e Rod (2011), entre outros.

Desde que surgiu pela primeira vez na literatura científica, a investigação científica sobre o tema tem evoluído de forma relevante sendo o burnout, atualmente, considerado um problema de saúde pública (Pereira, 2009).

Freudenberger (1974) definiu burnout como sendo um estado de esgotamento, físico ou mental, cuja causa está intimamente ligada à vida profissional. Para melhor compreensão do conceito, Freudenberger (1974) esclareceu que o esgotamento físico é evidenciado por exaustão, fadiga, dores de cabeça frequentes, distúrbios gastrointestinais, diminuição de sono e falta de ar; enquanto que o esgotamento mental é evidenciado por raiva, irritação, frustração, choro e gritos. O indivíduo que sofre de raiva sente que todos a seu redor são antipáticos o que o faz fechar-se e, conseqüentemente, tornar-se um rígido, teimoso e inflexível. Segundo o mesmo autor, os profissionais mais propensos a sofrer da síndrome de burnout são aqueles cuja entrega e comprometimento são excessivos. Após a primeira abordagem à síndrome de burnout, vários investigadores debruçaram-se sobre o tema atribuindo-lhe novos conceitos, causas e conseqüências.

Freudenberger (1974) denota que a origem da diminuição das condições mentais e físicas são as condições de trabalho inadequadas. Ocorrem aos indivíduos que mantêm contacto contínuo com outros indivíduos que têm a mesma função. Conseqüentemente, torna-se uma razão de progressiva perda de energia (Edelwhich & Brodsky, 1980) e que resulta em efeitos negativos no local de trabalho onde o stress e a insatisfação parecem inevitáveis (Ashill & Rod, 2011).

Mais tarde, na tentativa de complementar a definição proposta por Freudenberger (1974), Pines e Aronson (1989) definiram burnout como um estado de exaustão física, emocional e mental originadas por um longo envolvimento em situações que são emocionalmente exigentes; Brill (1984, cit in Schaufeli & Enzmann, 1998) alegou que o burnout está relacionado com o trabalho, e é um estado disfórico e disfuncional num indivíduo sem nenhuma psicopatologia que durante um tempo funcionou numa

performance adequada e níveis eficazes no seu trabalho e que não recuperará esses níveis sem ajuda do exterior ou um rearranjo ambiental.

Para Maslach e Jackson (1981), o burnout é o resultado de um longo período de tempo em que o indivíduo é exposto a stress proveniente de trabalho que o leva a um estado de “limite”, isto é, o indivíduo sente-se cansado e incapaz de se envolver emocionalmente com o trabalho. Para estas autoras, o burnout apresenta três dimensões: (1) exaustão emocional, (2) despersonalização/cinismo e (3) diminuição da realização pessoal/eficácia, sendo a mais relevante para o estudo da síndrome, a exaustão emocional. No mesmo estudo, as autoras defendem que a exaustão emocional pode desencadear atitudes e sentimentos cínicos e negativos para com os clientes. Num estudo mais recente Maslach, Shaufeli e Leiter (2001) afirmam que a exaustão emocional faz com que o indivíduo se distancie emocionalmente e que altere a forma como lida com a sobrecarga do trabalho. Apesar de ser considerada a dimensão mais relevante, esta dimensão não é suficiente para explicar a síndrome devido a não incorporar aspetos críticos significativos relativos aos indivíduos e ao seu trabalho.

A despersonalização/cinismo é uma consequência exaustão emocional, sobretudo devido às atitudes e sentimentos cínicos e negativos para com os clientes (Maslach e Jackson, 1981) o que provoca um distanciamento com o trabalho (Maslach et al., 2001). Para os autores, a despersonalização revela-se como a “dimensão interpessoal” da síndrome (Maslach et al., 2001).

Ashill e Rod (2011) defendem que o burnout no trabalho deriva da pressão que não é devidamente gerida, ou seja, que é uma resposta psicológica que não afeta simplesmente a performance no trabalho, mas que também origina um baixo comprometimento organizacional. Por outro lado, há autores que defendem que o burnout ocorre devido a fatores ambientais como cargas horárias elevadas, controlo excessivo, prémios, valores e justiça (Budak & Surgevil, 2005, cit in Lan, 2016); e outros que defendem que a síndrome ocorre devido a fatores de natureza pessoal como personalidade, nível de produtividade, expectativas e foco no objetivo (Uysal, 2007, cit in Lan, 2016). Segundo Pines e Aronson (1989), indivíduos que trabalham em serviços humanos são propícios a apresentar sintomas de burnout.

A terceira dimensão desta síndrome, a diminuição da realização pessoal/eficácia, é a tendência que o profissional tem de se avaliar negativamente, sobretudo no que se

refere ao trabalho interpessoal com o cliente. Os trabalhadores sentem-se infelizes e insatisfeitos com a sua própria performance no trabalho (Maslach & Jackson, 1981).

Gómez-urquiza et al. (2016) levaram a cabo um estudo em que associou fatores de risco a cada uma das dimensões do burnout nos profissionais de enfermagem. No estudo, os fatores de risco que se consideraram relevantes para o burnout e comuns a todas as outras profissões foram: idade, experiência de trabalho, stress, quantidade de trabalho, satisfação no trabalho e impossibilidade de ter pausas (Gómez-urquiza et al., 2016).

2.3.1 Conflito trabalho-família e burnout

O conflito trabalho-família está relacionado com o “trabalhador emocional” (Yanchusa, Ebyb, Lance, e Drollinger, 2010), este é definido, segundo Judge, Robbins e Sanghi (2008), como um empregado que necessita de emoções no local de trabalho. Segundo Noor e Zainuddin (2011), o conflito trabalho-família é um mediador que leva o “trabalhador emocional” a sentir efeitos de burnout. Ghafoor et al. (2014), num estudo aplicado a 138 professoras de Punjab, conclui que o “trabalhador emocional” é aquele que é mais propício a sentir impacto do conflito trabalho-família.

Um estudo realizado por Montgomery, Peeters, Schaufeli e Den Ouden (2003) concluiu existir uma correlação positiva entre o conflito trabalho-família com o cinismo e a exaustão emocional. Nesse estudo, foram encontradas correlações positivas do conflito trabalho-família com o cinismo e a exaustão e negativas com o vigor e a dedicação. Depreende-se a partir destes resultados que o conflito trabalho-família está associado a níveis superiores de burnout, sobretudo na sua dimensão de exaustão e a níveis inferiores de comprometimento.

Innstrand, Langballe, Espnes, Falkum (2008) levaram a cabo um estudo a advogados, condutores de autocarros, a empregados no ramo da tecnologia da informação, professores, ministros e enfermeiros, cuja a amostra foi constituída por 500 mulheres e 500 homens, que concluiu que o conflito trabalho-família tem repercussões no burnout. O estudo afirma que o conflito pode ter profundas consequências tanto para o indivíduo como para a organização, e, essas consequências, sentem-se à medida que a síndrome de burnout avança. Os investigadores afirmam que o equilíbrio entre o trabalho

e a família assim como a “facilitação familiar” são uma boa abordagem para a prevenção da síndrome.

Mete Faruk e Bilen (2014) debruçaram-se sobre o impacto que o conflito trabalho-família e burnout teriam sobre a performance de contabilistas. Os resultados deste estudo apontam para uma correlação positiva entre o conflito trabalho-família e fatores de burnout, assim como para uma correlação positiva entre burnout e fatores de conflito trabalho-família. O estudo revela também que os profissionais que não têm um ambiente pacífico em casa experienciam mais o burnout no local de trabalho. Por último, o estudo conclui que o mesmo trabalhador tem pior performance quando começa a sentir efeitos do burnout.

De acordo com García-guiu, Moya, Molero, e Antonio (2016) num estudo realizado a soldados revela que aqueles que sofrem de maior conflito trabalho-família revelam maiores níveis de exaustão emocional. Este estudo vem de acordo com Jensen e Rundmo (2015) que conclui que o conflito trabalho-família e a exaustão emocional se correlacionam positivamente.

Segundo o mesmo estudo (García-guiu et al., 2016) quanto maior for a eficácia menor serão os efeitos do burnout. Segundo o mesmo estudo, os soldados que revelaram maior eficácia revelaram também menor exaustão emocional e conseqüentemente menor conflito trabalho-família.

2.4. Satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho tem sido um tema de interesse nas últimas três décadas. A crença de que o nível de satisfação no trabalho possa estar relacionada com aspetos como o comportamento no trabalho, volume de negócios, absentismo ou intenção de desistir, fez com que a literatura deste tema fosse, naturalmente, aumentando (Koustelios e Tsigilis, 2005).

À semelhança de todos os temas abordados, a satisfação no trabalho também é um conceito que tem vindo a ser complementado por vários autores. O conceito mais frequente na literatura associa satisfação no trabalho à motivação, à atitude e ao estado emocional positivo (Martinez, 2003). No entanto, autores consideram que a confusão existente entre os termos “satisfação” e “motivação” tem sido um constrangimento ao rigor nos estudos levados a cabo (Perez Ramos, 1980, cit in Martinez, 2003).

Num estudo levado a cabo por Bedeian, Burke e Moffet (1988) concluiu-se que o conflito trabalho-família influencia a satisfação no trabalho, satisfação conjugal e a satisfação de vida em geral.

Apesar da definição científica da satisfação no trabalho não ser consensual entre investigadores, a definição cientificamente mais aceite é a dada por Spector (1997, cit in Ghafoor et al., 2014), segundo o qual a satisfação no trabalho é relativa a tudo aquilo que induz sentimento aos trabalhadores em todos os aspetos.

Em todas as definições revistas, a satisfação no trabalho é vista como um conceito multidimensional (Locke, 1976, cit in ,Kroupis, Kouli, Tzetzis, Derri, e Mavrommatis, 2017). Herzberg, Mausner e Snyderman (1959) defendem que a satisfação no trabalho pode ser intrínseca, quando tem origem no próprio trabalho, isto é, se o trabalho é interessante, tem oportunidades de carreira, se o colaborador tem responsabilidade e autonomia, ou pode ser extrínseca quando a satisfação é consequência do salário, das políticas da empresa, da segurança no trabalho ou mesmo dos relacionamentos com os colegas de trabalho. Estas teorias são mais tarde definidas como teoria de conteúdo e teoria da necessidade (Kroupis et al., 2017). Segundo McClelland (1961), a teoria da necessidade baseia-se no indivíduo e naquilo que ele considera importante para que esteja satisfeito com o seu trabalho; a teoria da necessidade assenta nas necessidades “primárias” do indivíduo, pode ser visto como uma fonte de satisfação (Kroupis et al., 2017).

Em alternativa à satisfação intrínseca e extrínseca, surgiu a satisfação geral. Esta tem duas interpretações possíveis. Alguns autores, como Kalleberg (1977), propõem que a satisfação geral do trabalho é um conceito unitário que avalia a relação afetiva global do empregado face à sua situação geral no trabalho. Nesta perspetiva a satisfação geral é avaliada usando itens preparados globalmente que se avaliam a atitude de um colaborador face ao seu trabalho como um todo. Quando o nível de satisfação é igual entre dois trabalhadores, pode-se recorrer ao erro de considerar que os indivíduos são igualmente satisfeitos face a todos os aspetos do trabalho (Boles, Wood, e Johnson, 2003). No entanto, diferentes indivíduos dão importância diferente aos mesmos fatores (Saari e Judge, 2004). Um fator que é importante para um indivíduo não é necessariamente importante para o outro (Spector, 1997). Nesta perspetiva, um colaborador pode estar satisfeito, em geral, com o seu trabalho e não estar satisfeito em certos aspetos extrínsecos ou intrínsecos do trabalho (Calvo-salguero, 2011)

A satisfação no trabalho está intimamente ligada à qualidade de vida no trabalho. Como indicador da qualidade de vida no trabalho, a satisfação no trabalho tem sido ligada a uma série de consequências incluindo a rotatividade dos colaboradores (Clark, Georgellis, e Sanfey, 1998), saúde mental e física dos trabalhadores (Fischer e Sousa-Poza, 2009), interações familiares e satisfação com a vida (Kroupis et al., 2017).

Relativamente à diferença de sexos e à satisfação no trabalho, Ridgeway (2011, cit in Luo, 2016) afirma que as mulheres ocupam cargos inferiores, em vários aspetos, àqueles ocupados por homens. No entanto, existem várias explicações para este fenómeno, por exemplo, o facto de mulheres e homens não darem a mesma importância às mesmas características do trabalho. Para além disso, as mulheres focam-se mais no papel caseiro, onde vão buscar satisfação extra, e menos no papel profissional face aos homens (Luo, 2016). Apesar das mulheres irem buscar “satisfação extra” em casa, características do trabalho como os recursos adequados, prestígio, contrato, segurança, vencimento, oportunidades de promoção, benefícios, autoridade, autonomia e relações sociais, aumentam, independentemente do sexo, a satisfação no trabalho enquanto que características como obrigações, exigência física e psicológica reduzem a satisfação no trabalho (Bakker e Demerouti, 2007 cit in Luo, 2016). O estudo levado a cabo por Antoniou, Kourtessis, Koustelios e Papaioannou (2007) revela que não há diferença significativa, no que diz respeito à satisfação no trabalho em professores, entre homens e mulheres. Este resultado voltou a ser confirmado por Liu e Ramsey (2008).

Estudos empíricos realizados mostram que o estado conjugal e o número de filhos pouco ou nada influencia a satisfação no trabalho (Hodson, 1989), enquanto que outros estudos indicam que os trabalhadores solteiros e casados sem filhos são menos satisfeitos no trabalho face aqueles que têm filhos (Crosby, 1982).

2.4.1 Conflito trabalho-família e a satisfação no trabalho

Nos dias que correm a eficiência e eficácia da força de trabalho tem-se tornado um aspeto de competitividade para a maior parte das organizações. A fim de manter os empregados satisfeitos e comprometidos para com a empresa tornou-se fundamental mante-los afastados de fontes que afetem negativamente a satisfação no trabalho. Uma vez que o conflito trabalho-família causa stress nos trabalhadores e, conseqüentemente, diminui performance e a satisfação no trabalho, é imprescindível mante-los afastados deste tipo de conflitos (Ghafoor et al., 2014).

Estudos comprovam que o baixo nível de satisfação no trabalho está diretamente correlacionado com elementos de stress que, por sua vez, estão associados ao conflito trabalho-família (Munir, Nielsen, Garde, e Albertsen, 2011). Por exemplo, foi comprovado que elevadas exigências a nível profissional estão associadas a uma perceção de conflito trabalho-família elevada, que por sua vez está associado a uma baixa perceção de satisfação no trabalho (Cortese et al., 2010). A afirmação feita por Cortese et al.(2010) vem consolidar os resultados obtidos por Allen et al. (2000) que concluíram que o conflito trabalho-família, onde o trabalho colide com a vida pessoal, está associado a um número elevado de consequências negativas na saúde, bem-estar, satisfação no trabalho, burnout e depressão do trabalhador.

Os resultados do estudo levado a cabo por Calvo-Salguero (2011) revelaram evidências de que a satisfação intrínseca influencia a relação entre o conflito-trabalho-família e a satisfação geral no trabalho. O estudo afirma que o conflito trabalho-família tem impacto negativo na satisfação geral no trabalho. No entanto, esta relação perde força quando a satisfação intrínseca entra na equação, pelo que a satisfação intrínseca prova ser uma variável importante na relação entre conflito trabalho-família e satisfação geral. Relativamente à satisfação extrínseca o estudo não revelou relação entre esta e o conflito trabalho-família.

À semelhança de outros estudos, Parveen e Kalliath (2015) concluíram que tanto o conflito trabalho-família como o conflito família-trabalho estão negativamente associados à satisfação no trabalho, no entanto, o conflito trabalho-família revelou ser um fator mais forte que o conflito família-trabalho, o que sugere que os fatores de trabalho são mais significativos para a satisfação no trabalho. O mesmo estudo conclui que a pressão dos *timings* no trabalho limitam a capacidade de os trabalhadores cumprirem com as suas responsabilidades familiares e, conseqüentemente, influencia negativamente a satisfação no trabalho. Estes resultados vão de encontro aos de Anafarta (2011) que defende que o conflito entre trabalho e família influencia a satisfação no trabalho.

A satisfação no trabalho é reflexo da compatibilidade das exigências profissionais e de outros papéis como o familiar (March e Simon, 1958). Grandey, Cordeiro e Crouter (2005) afirmam que quando o tempo e energia são escassos o trabalho é visto como uma ameaça às responsabilidades familiares e é, conseqüentemente, criada uma tensão que leva o profissional a tomar atitudes negativas face ao trabalho. Como consequência, alguns autores como Bruck, Allen e Spector (2002), assumem que a relação entre o conflito trabalho-família e a satisfação no trabalho seja, naturalmente, negativa.

Um estudo recente aos utilizadores do Twitter da autoria de Liu e Zhou (2017) revelou que o conflito trabalho-família devido à escassez de tempo e à tensão variam durante a semana e que a variância se reflete também na satisfação no trabalho e na satisfação familiar. No entanto, apesar das correlações variarem consoante a semana, revelaram-se estáveis ao longo do mês. De acordo com os investigadores o conflito trabalho-família é maior durante a semana devido à escassez de tempo. Segundo o mesmo estudo, a tensão é mais elevada durante a semana do que ao fim de semana, à exceção da quarta-feira onde a tensão revela o valor mais baixo. Relativamente à satisfação no trabalho e à satisfação familiar, estas revelaram comportar-se de forma semelhante sendo mais elevadas aos fins de semana do que durante a semana. Liu e Zhou encontraram relação entre o conflito trabalho-família tanto com a satisfação no trabalho como com a satisfação familiar. Os investigadores verificaram que quando as pessoas tentam adaptar a vida profissional à vida sentem-se mais insatisfeitas relativamente ao trabalho.

Dartey-baah (2015) apresenta uma alternativa que complementa a visão de Allen (2001) no que diz respeito à influência do conflito trabalho-família na satisfação no

trabalho (figura 3). De acordo com o estudo desenvolvido por Dartey-Baah (2015) a líderes corporativos do Gana, não há diferenças significativas entre sexos no que diz respeito a percepção do conflito quer da família para o trabalho quer do trabalho para a família. No entanto, o estudo indica que quanto mais velhos, maior a percepção do conflito e que este tem um efeito negativo na satisfação no trabalho.

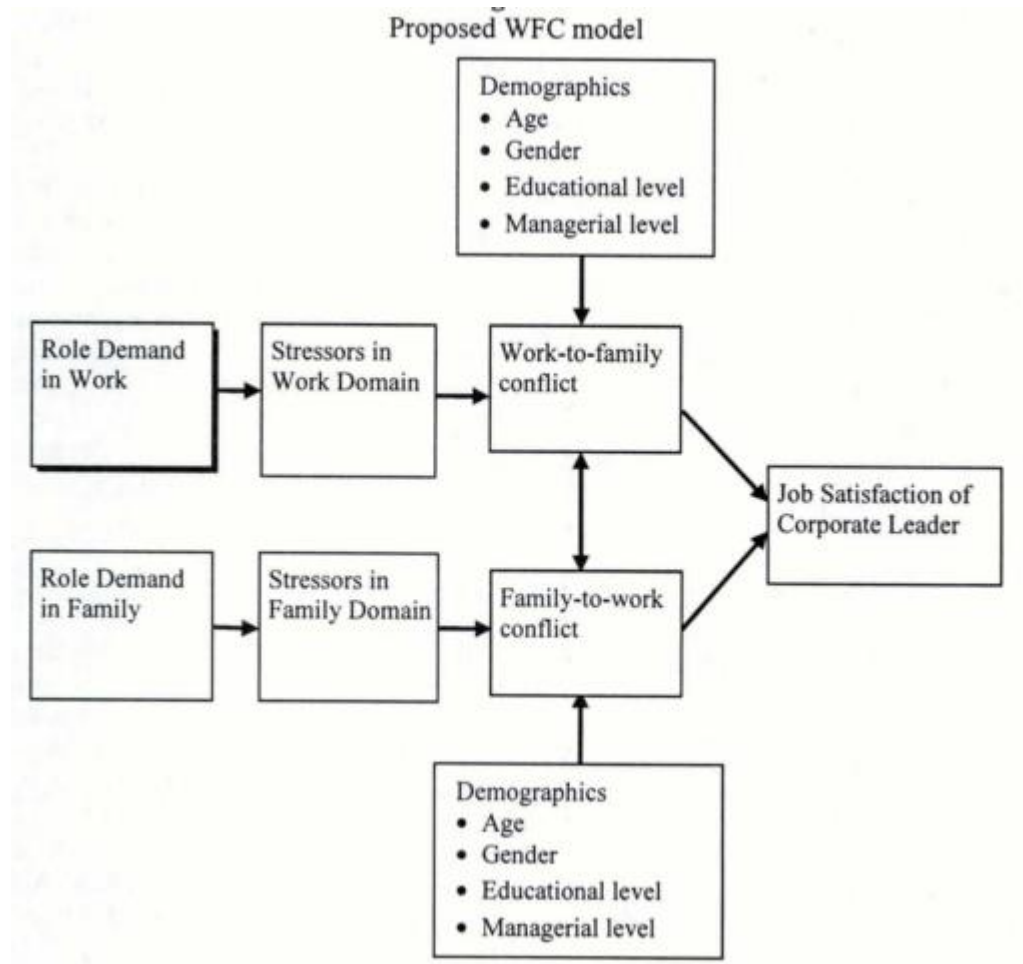


Figura 3: Modelo conflito trabalho-família proposto por Dartey-baah (2015)

3. Metodologia

3.1. Hipóteses de investigação

Segundo Allen et al. (2000), o conflito trabalho-família pode ter consequências muito graves tanto para o trabalhador como para a organização em si. As consequências podem ser tão drásticas que o autor afirma que podem ter, inclusive, impacto na satisfação geral de vida do trabalhador.

Nos dias de hoje, em que as empresas enfrentam uma competitividade feroz, são os recursos humanos que vão determinar o sucesso ou fracasso da organização, como tal, é essencial que colaboradores estejam 100% comprometidos para com a organização em causa. Neste contexto, surge o conceito conflito trabalho-família e as suas consequências, entre as quais estão o stress, burnout e satisfação no trabalho.

Em conformidade com a revisão de literatura, este estudo visa analisar e comparar a relação existente entre o conflito trabalho-família (variável independente) com o stress, burnout e a satisfação pelo trabalho (variáveis dependentes) em três áreas profissionais distintas a fim de se verificar se as relações são ou não independentes destas.

Hipóteses primárias de investigação

H1: O conflito trabalho-família relaciona-se positivamente com o stress;

H2: O conflito trabalho-família relaciona-se positivamente com o burnout;

H3: O conflito trabalho-família relaciona-se negativamente com a
satisfação.

3.2. Instrumentos e Métodos de recolha da informação

A fim de levar a cabo a investigação, com base na bibliografia, construiu-se um questionário, anónimo e de preenchimento rápido, composto por cinco grupos e trinta e um itens mais questões sociodemográficas (em anexo).

O questionário tem em vista medir as variáveis em estudo (conflito trabalho-família, stress, burnout e satisfação no trabalho) a fim de verificar a correlação entre si e entre as questões sociodemográficas. No questionário, optou-se por misturar os itens de todos os grupos de forma a evitar que o colaborador tenha a perceção que se está a medir sempre a mesma variável.

Para os grupos das variáveis, optou-se por uma escala tipo *Likert*, igual para todos, composta por 5 categorias: 0 – “Desenquadro-me completamente”; 1 – “Enquadro-me a 25%”; 2 – “Enquadro-me a 50%”; 3 – “Enquadro-me a 75%”, 4 – “Enquadro-me perfeitamente”.

De forma a credibilizar a investigação recorreu-se a medidas validadas na literatura, as quais foram traduzidas e devidamente adaptadas. A tabela abaixo apresenta as fontes segundo as quais se construiu o questionário final, presente em anexo.

Grupo	Variável	Fonte
I	Conflito trabalho-- família	Kobayashi, T., Honjo, K., Eshak, E. S., Isso,H. e Sawada, N. (2017). “Work-family conflict and self-rated health among workers: How household income modifies associations.” Plos One, 1-13.
II	Stress	Kamarck, K e Mermelstein (1983) “A global measure of perceived stress.” Journal of Health and Social Behavior, 24, 385 – 396

III	Burnout	Maslach, C., Shaufeli, W. B., e Leiter, M. (2001). Job burnout. <i>Annual Review Psychology</i> , 52, 397–422.
IV	Satisfação no trabalho	Baltazar, A (2011) “Corporate Social Responsibility from an Employess’ Perspective: Contributes for Understanding Job Attitudes.” Dissertação de doutoramento, ISCTE Business School Instituto Universitário de Lisboa

Tabela 1: Fontes para questionário

O grupo 5 é constituído pelos dados sociodemográficos. Os itens deste avaliam a idade, o sexo, as habilitações literárias, anos da organização e o número de filhos.

Relativamente à distribuição dos questionários, a ETM facultou os *e-mails* dos colaboradores que foram antecipadamente avisados da receção do questionário; a Fapil, por outro lado, preferiu fazer a divulgação a partir de um único *e-mail* a que os colaboradores tiveram acesso e responderam; a divulgação nos freelancers, devido a não terem email, foi feita tanto em papel como em formato digital.

A recolha dos questionários foi executada entre Maio de 2017 e Janeiro de 2018, tendo sido recolhidos um total de 181 questionários; sendo 46 dos gestores da ETM, 40 dos colaboradores da Fapil e 95 dos técnicos de audiovisuais.

Para tratamento e análise dos dados recorreu-se ao *software IBM SPSS Statistics* onde, através de estatística descritiva, correlações e regressão binária, se analisou e comparou cada uma das áreas.

3.3 População e caracterização da amostra

A revisão de literatura aponta para a existência de correlação do CTF com o stress, com o burnout e com a satisfação no trabalho. No entanto, as áreas da revisão de literatura são diferentes da do estudo. Pretende-se, portanto, entender se as relações verificadas na revisão de literatura são extensíveis às três áreas em estudo. Assim sendo, ter-se-á três populações: gestores da ETM, funcionários da linha de montagem da Fapil e os técnicos audiovisuais.

De forma a evitar a exposição exaustiva de gráficos e tabelas selecionaram-se apenas aqueles que se consideraram mais relevantes para a caracterização da amostra.

3.3.1 Sexo

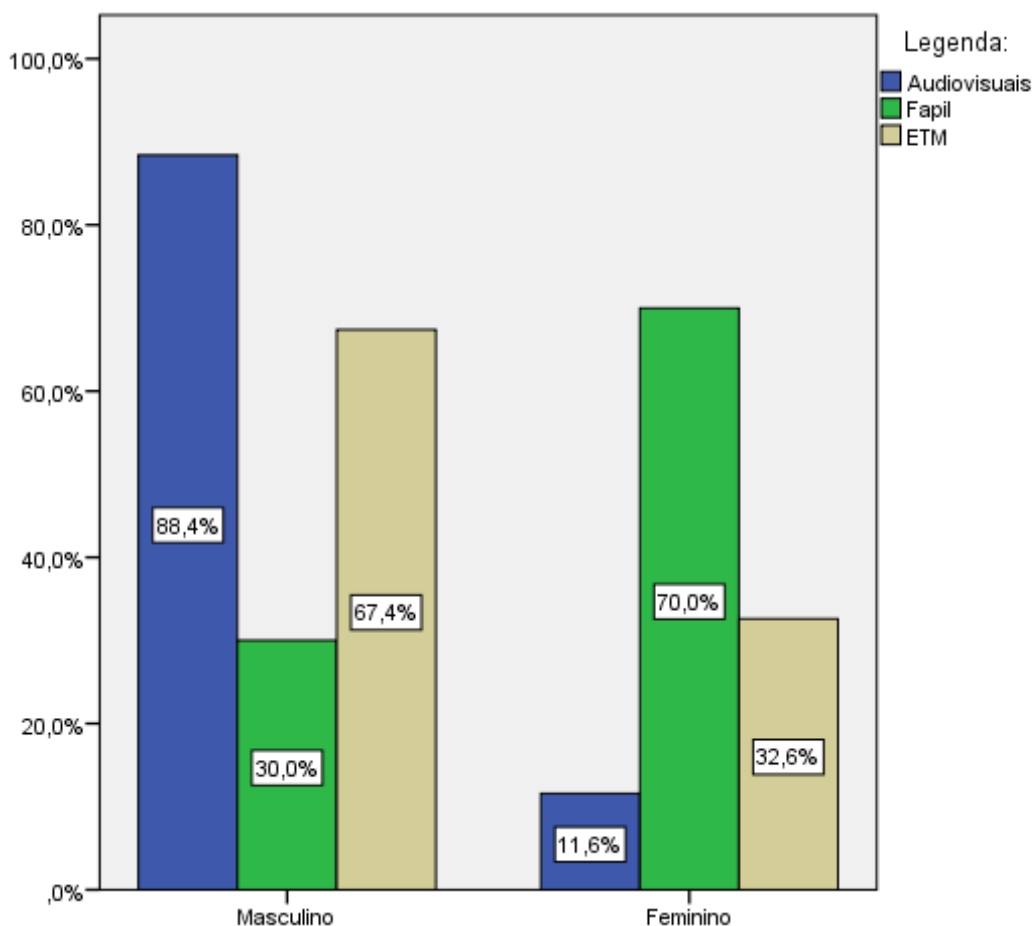


Figura 4: Comparação do sexo entre empresas

Analisando o sexo das 181 pessoas que responderam aos questionários, é possível notar disparidades entre as empresas. As pessoas que trabalham em audiovisuais e que responderam ao questionário são maioritariamente do sexo masculino (88,4%) e apenas uma pequena percentagem do sexo feminino (11,6%). Por outro lado, observando os dados provenientes dos colaboradores da Fápil, pode-se constatar que a maioria das pessoas que respondeu ao questionário são do sexo feminino (70%) sendo os restantes (30%) do sexo masculino. Entre todos os questionários recolhidos, aquele em que houve um maior equilíbrio em termos de género foi o da ETM com 67,4% dos inquiridos do sexo masculino e 32,6% do sexo feminino.

3.3.2 Idade

			<25 anos	26 - 35 anos	36 - 45 anos	46 - 55 anos	> 56 anos	total
Empresa	Audiovisuais	Contagem	13	38	32	8	4	95
		% na área	13,7%	40,0%	33,7%	8,4%	4,2%	100,0%
	Fapil	Contagem	2	12	11	12	3	40
		% na área	5,0%	30,0%	27,5%	30,0%	7,5%	100,0%
	ETM	Contagem	0	5	22	14	5	46
		% na área	0,0%	10,9%	47,8%	30,4%	10,9%	100,0%
Total		Contagem	15	55	65	34	12	181
		% na área	8,3%	30,4%	35,9%	18,8%	6,6%	100,0%

Tabela 2: Comparação de idades entre empresas

No que respeita à idade é possível observar, da amostra recolhida, que grande parte dos inquiridos tem entre 26 e 45 anos (66,3%) e que a minoria dos inquiridos se situa nos extremos da escala, isto é, ou menos de 25 anos (8,3%) ou mais de 56 anos (6,6%).

Analisando a tabela mais atentamente pode-se verificar que grande parte daqueles que responderam ao questionário cuja idade é inferior a 35 anos pertencem aos audiovisuais.

3.3.3 Habilitações literárias

			9.º ano	12.º ano	Licenciatura	Mestrado	Doutoramento	Total
Empresa	Audiovisuais	Contagem	19	36	35	5	0	95
		% na área	20,0%	37,9%	36,8%	5,3%	0,0%	100,0%
	Fapil	Contagem	10	13	4	1	1	29
		% na área	34,5%	44,8%	13,8%	3,4%	3,4%	100,0%
	ETM	Contagem	2	8	26	10	0	46
		% na área	4,3%	17,4%	56,5%	21,7%	0,0%	100,0%
Total		Contagem	31	57	65	16	1	170
		% na área	18,2%	33,5%	38,2%	9,4%	0,6%	100,0%

Tabela 3: Comparação das habilitações literárias entre empresas

Quanto às habilitações literárias, a maior parte dos inquiridos afirma ter a licenciatura terminada (33,5%), seguida pelo 12º ano (33,5%).

Relativamente às empresas, a maioria dos profissionais de audiovisuais afirmam ter terminado o 12º ano (37,9%) e licenciatura (36,8%); os colaboradores da Fapil afirmam, maioritariamente, ter terminado o 12º (44,8%) e 9º ano (34,5%); os gestores da ETM, na sua grande maioria, são licenciados (56,5%) e mestres (21,7%).

De um ponto de vista mais geral pode-se afirmar que os trabalhadores da Fapil são os menos instruídos.

3.3.4 Antiguidade na organização

			< 1 ano	1 - 5 anos	6 - 10 anos	> 10 anos	Total
Empresa	Audiovisuais	Contagem	3	19	22	51	95
		% na área	3,2%	20,0%	23,2%	53,7%	100,0%
	Fapil	Contagem	4	10	5	21	40
		% na área	10,0%	25,0%	12,5%	52,5%	100,0%
	ETM	Contagem	1	5	12	28	46
		% na área	2,2%	10,9%	26,1%	60,9%	100,0%
Total		Contagem	8	34	39	100	181
		% na área	4,4%	18,8%	21,5%	55,2%	100,0%

Tabela 4: Comparação da antiguidade dos colaboradores entre empresas

Analisando a antiguidade na organização, independentemente da empresa questionada, a maioria dos profissionais (mais de 50%) afirma ter pelo menos 10 anos de serviço na empresa. Observando os resultados é ainda possível notar que, das pessoas que

responderam ao questionário, a Fapil foi aquela em que os “recém-chegados” aderiram melhor ao questionário; por outro lado, a ETM é a empresa cuja percentagem de empregados com mais de dez anos de serviço é maior (60.9%).

3.3.5 Número de filhos

			0 filhos	1 filho	2 filhos	> 3 filhos	Total
Empresa	Audiovisuais	Contagem	52	20	18	5	95
		% na área	54,7%	21,1%	18,9%	5,3%	100,0%
	Fapil	Contagem	11	12	16	1	40
		% na área	27,5%	30,0%	40,0%	2,5%	100,0%
	ETM	Contagem	6	11	20	9	46
		% na área	13,0%	23,9%	43,5%	19,6%	100,0%
Total		Contagem	69	43	54	15	181
		% na área	38,1%	23,8%	29,8%	8,3%	100,0%

Tabela 5: Comparação do número de filhos entre empresas

Por último, no que diz respeito ao número de filhos, a maior parte dos inquiridos afirmou não ter filhos (38,1%) ou ter dois filhos (29,8%); 23,8% afirma ter apenas um filho e 8,3% dos inquiridos afirma ter três ou mais filhos.

Quando se compara os filhos em função da empresa é possível extrair que os audiovisuais são aqueles cuja percentagem sem filhos é maior (54.7%); no polo oposto, os gestores da ETM são aqueles cuja percentagem de três ou mais filhos é maior (19,6%); por último, os funcionários da Fapil são aqueles que, face às outras empresas, têm uma maior percentagem de apenas um filho (30%).

3.4 Gestores da ETM

Dos 46 questionários na ETM, 67,4% foram respondidos por pessoas do sexo masculino e os restantes 32,6% por pessoas do sexo feminino. A idade predominante da amostra é entre os 36 e os 45 anos, sendo a idade mínima de 26 anos. Relativamente à antiguidade na empresa, mais de 60,9% encontra-se há mais de 10 anos na mesma e, destaca-se o facto de 56,5% ser licenciado. Relativamente ao número de filhos, 43,5 % dos inquiridos afirma ter 2 filhos.

3.5 Funcionários da Fapil

No que toca aos funcionários da Fapil, foram recolhidos 40 questionários, destes 70% do sexo feminino e 30% do sexo masculino. Relativamente às habilitações literárias, destaca-se o facto de 44,8% o 12º ano e de 34,5% ter o 9º ano. No que concerne à antiguidade na organização, 52,5% dos funcionários que responderam ao questionário afirmam estar há mais de 10 anos empresa. Relativamente ao número de filhos, o cenário da ETM repete-se tendo a maior parte dos inquiridos (40%) 2 filhos.

3.6. Técnicos audiovisuais

No que diz respeito aos técnicos audiovisuais, freelancers, foram recolhidos 95 questionários sendo que 88,6% pertence ao sexo masculino e 11,4% ao sexo feminino. Destes, a idade predominante é entre os 26 e 35 anos. No que diz respeito às habilitações literárias, 37,9% possui o 12º ano e 36,8% é licenciado. Acerca da experiência na área, 53,7 % afirma trabalhar há mais de 10 anos no ramo. Neste caso, a maioria (54,7%) afirma não ter filhos.

4. Análise

Como referido anteriormente, o questionário pretende averiguar se o conflito trabalho-família se relaciona com o burnout (que se divide em exaustão emocional, cinismo e eficácia), stress e satisfação no trabalho. Para medir cada variável, recorreu-se a questionários utilizados por outros investigadores e adaptou-se da forma mais adequada possível. Nesta adaptação, misturaram-se os itens de cada variável de forma a que o inquirido não tivesse a sensação que as questões eram muito semelhantes.

Dado que os itens para a obtenção das variáveis são de natureza qualitativa, mesmo sendo uma escala tipo *Likert*, não é matematicamente correto obter o seu valor a partir da média dos itens (Venables e Ripley, 1999). Neste enquadramento, recorreu-se à mediana para analisar as variáveis em estudo. No entanto, esta nova medida implicou uma recodificação das variáveis uma vez que passou a incluir números não inteiros.

A fim de se manter 5 categorias após a recodificação, dividiu-se a amplitude da escala ($5-1=4$) pelo número de classes (5) e obteve-se o valor do intervalo apropriado para este número de classes (0.8). Uma vez obtido o intervalo das categorias, estas denominaram-se de: “muito fraco”, “fraco”, “moderado”, “forte” e “muito forte”.

[1, 1.8[Muito fraco
[1.8, 2.6[Fraco
[2.6, 3.4[Moderado
[3.4, 4.2[Forte
[4.2, 5]	Muito Forte

Tabela 6: Legenda recodificação das variáveis

A fim de entender melhor o tratamento estatístico efetuado, realça-se que o que se está efetivamente a comparar é o par: empresa-área profissional; uma vez que cada empresa corresponde a uma área profissional distinta.

Para comparar apenas as empresas deviam ser todas da mesma área; para comparar apenas áreas, deviam ser todas da mesma empresa.

A fim de se descrever e comparar os três pares (empresa e área), recorreu-se à estatística descritiva e testes de medianas.

4.1. Conflito trabalho-família

4.1.1 Distribuição do conflito trabalho-família

	Audiovisuais	Fapil	ETM
	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna
Muito fraco	14,9%	20,0%	4,3%
Fraco	17,0%	32,5%	26,1%
Moderado	39,4%	42,5%	41,3%
Forte	22,3%	5,0%	23,9%
Muito Forte	6,4%	0,0%	4,3%

Tabela 7: Conflito trabalho-família - comparação entre empresas

A tabela da distribuição do conflito trabalho-família mostra que a maioria dos inquiridos sente conflito trabalho-família Moderado.

Ao analisar cada empresa independentemente, é possível notar que de todas a Fapil é aquela cujo conflito trabalho-família é mais baixo; que a ETM tem distribuição simétrica e que os audiovisuais, apesar de terem os cerca de 30 % tanto acima como abaixo da classificação razoável, tem uma grande concentração (22,3%) na classificação de forte.

4.1.2 Testes qui-quadrado

De forma a compreender a interpretação do teste do qui-quadrado é importante explicitar qual o fim do teste e como se interpreta. O teste do qui-quadrado é um teste não paramétrico que avalia a dispersão entre duas variáveis qualitativas. O princípio deste teste é a comparação de proporções, avaliando se há ou não diferença entre os valores esperados e valores observados (Pestana e Gageiro, 2014). Neste teste são sempre testadas duas hipóteses, H0 e H1.

H0: Não existe associação entre as variáveis, ou seja, as variáveis são independentes;

H1: Existe associação entre as variáveis, ou seja, são dependentes.

O resultado deste teste é apresentado pelo *p-value*. Este vai determinar se se deve ou não rejeitar a hipótese nula, ou seja, indica se as variáveis são ou não independentes.

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	15,482 ^a	8	,050
Razão de verossimilhança	19,532	8	,012
Nº de Casos Válidos	180		

a. 3 células (20,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,78.

Tabela 8: Teste do qui-quadrado – conflito trabalho-família

No caso do conflito trabalho-família, o teste do qui-quadrado revelou um p-value de 0.05, pelo que se conclui que se rejeita H0, isto é, existem evidências estatísticas suficientes para afirmar que o conflito trabalho-família depende da área/empresa em que se trabalha, para um nível de significância de 5%

4.1.3 Teste da mediana

O teste da mediana é um teste não paramétrico, isto é, um teste onde nenhuma suposição sobre a distribuição da variável na população é feita (Pestana e Gageiro, 2014). A mediana revela-se adequada quando se está perante uma distribuição assimétrica e procura-se uma medida central.

No caso das variáveis em estudo, o teste da mediana vai servir para testar se as medianas das variáveis das empresas são todas iguais ou, se por outro lado, há pelo menos uma das medianas diferentes.

Assim sendo, tem que:

H0: Medianas do conflito trabalho-família são iguais nas 3 empresas.

H1: Pelo menos uma das medianas é diferente.

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	As medianas de WFC_categorias é a mesma entre as categorias de V1.	Teste de Mediana de amostras independentes	8,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Figura 5: Teste da mediana - conflito trabalho-família

Através da análise da figura 5 é possível concluir que o nível de significância (0.05) é superior ao *p-value* (0.008) pelo que se rejeita H0; quer isto dizer que há pelo menos uma das medianas diferente das outras.

Analisando individualmente cada uma das medianas, obteve-se que, de facto, a mediana do conflito trabalho-família da Fapil é inferior às das restantes empresas, pelo que o teste confirma o resultado obtido.

CTF	Mediana
Audiovisuais	3
Fapil	2
ETM	3

Tabela 9: Medianas do conflito trabalho-família

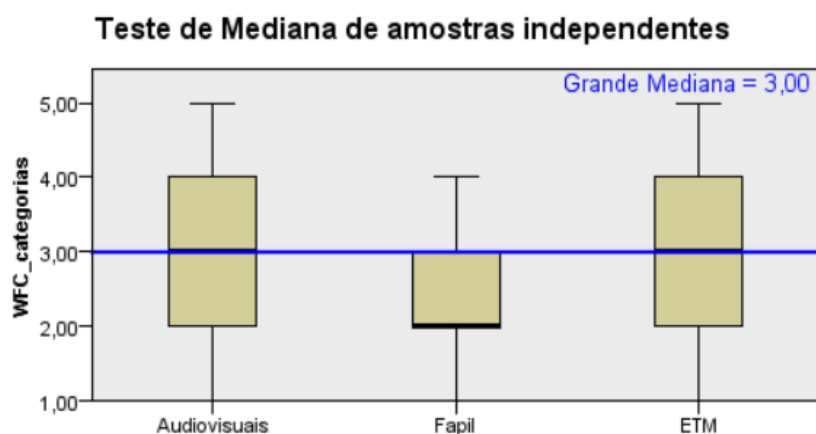


Figura 6: Distribuição por quartis - conflito trabalho-família

Analisando a distribuição das medianas dos inquiridos através dos gráficos de quartis de cada uma das empresas é possível extrair que o enquanto os audiovisuais aparentam ter uma distribuição simétrica em torno da grande mediana, a Fapil apresenta 75% dos inquiridos com mediana inferior à grande mediana, quer isto dizer que, aparentemente, os funcionários da Fapil estão sujeitos a sentir menor conflito entre trabalho e família que os funcionários das outras empresas.

4.2 Stress

4.2.1 Distribuição do stress

	Audiovisuais	Fapil	ETM
	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna
Muito fraco	11,0%	5,0%	0,0%
Fraco	15,4%	12,5%	8,7%
Razoável	51,6%	42,5%	47,8%
Forte	20,9%	30,0%	39,1%
Muito Forte	1,1%	10,0%	4,3%

Tabela 10: Stress - Comparação entre empresas

À semelhança do CTF, independentemente da empresa, a maioria dos inquiridos, após o tratamento de dados, afirma que o stress sobre o qual estão sujeitos é razoável. No entanto, analisando caso a caso observa-se que no caso dos audiovisuais 36,4 considera que o stress a que está sujeito é fraco ou muito fraco e que 20,9% afirma ser forte; no caso da Fapil 30 % considera que o stress a que está sujeito é forte e 10% considera-o muito forte; dos inquiridos da ETM nenhum considera estar sobre stress muito fraco e grande parte deles (39,1%) consideram mesmo estar sobre stress forte.

4.2.2 Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	16,599 ^a	8	,035
Razão de verossimilhança	18,970	8	,015
Nº de Casos Válidos	177		

a. 5 células (33,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,58.

Tabela 11: Teste do qui-quadrado - stress

À semelhança do conflito trabalho-família, o teste do qui-quadrado também revela um valor *p-value* significativo (0.035) para o teste da independência das empresas com a variável do stress. Quer isto dizer que se rejeita H₀, ou seja, há evidências estatísticas suficientes para afirmar que o nível de stress depende da empresa em que se trabalha.

4.2.3 Teste da mediana

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	As medianas de Stress_Categorias é a mesma entre as categorias de V1.	Teste de Mediana de amostras independentes	17,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Figura 7: Teste da mediana - stress

À semelhança do resultado obtido no teste da mediana do conflito trabalho-família, segundo a análise da figura 7, uma vez que o *p-value* (0.017) é inferior ao nível de significância (0.05), deve-se rejeitar a hipótese de que a mediana do stress é igual em todas as empresas.

Porém quando se analisa cada uma das medianas das empresas, obtém-se que de facto são todas iguais.

Stress	Mediana
Audiovisuais	3
Fapil	3
ETM	3

Tabela 12: Medianas - stress

A análise dos gráficos de quartis das empresas ajuda a perceber o porquê do software rejeitar o facto de que todas as empresas têm uma mediana de stress igual, quando na verdade o têm.

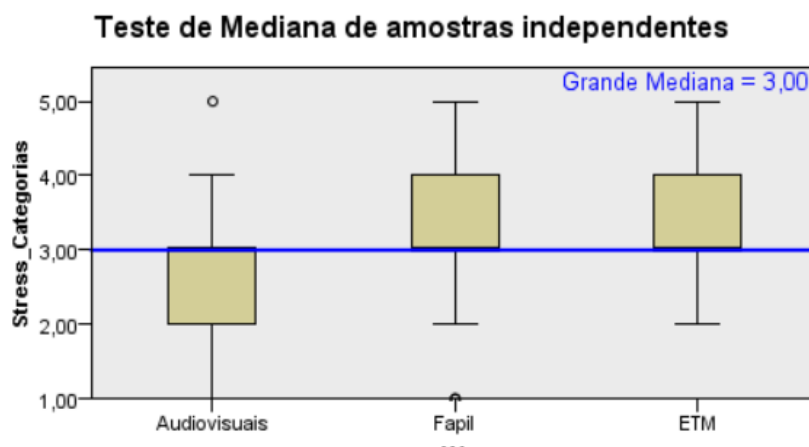


Figura 8: Distribuição por quartis - stress

Analisando o gráfico de quartis é possível reparar que apesar de todas as medianas serem idênticas a sua distribuição não o é. Enquanto que os audiovisuais possuem 75% dos inquiridos com uma mediana do stress igual ou menor que a grande mediana, as restantes empresas apresentam 75% dos indivíduos com uma mediana superior à grande mediana. Ou seja, o facto de a distribuição ser muito diferente pode fazer com que o *software* conclua pela diferença entre as medianas populacionais, quando as medianas amostrais são iguais.

4.3. Satisfação

4.3.1 Distribuição da satisfação

	Audiovisuais	Fapil	ETM
	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna
Muito fraco	12,2%	0,0%	4,3%
Fraco	6,7%	5,0%	0,0%
Razoável	22,2%	2,5%	17,4%
Forte	40,0%	55,0%	60,9%
Muito Forte	18,9%	37,5%	17,4%

Tabela 13: Satisfação - Comparação entre empresas

Observando a variável satisfação, a maioria dos inquiridos afirma estar fortemente satisfeito com a empresa em que trabalha. No entanto aqueles que mais demonstram descontentamento são os profissionais audiovisuais, com 12,2% a afirmar que a sua satisfação é muito fraca. No polo oposto observa-se a Fapil onde 37,5% dos inquiridos afirmam estar muito satisfeitos.

4.3.2 Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	24,061 ^a	8	,002
Razão de verossimilhança	30,543	8	,000
Nº de Casos Válidos	176		

a. 5 células (33,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,82.

Tabela 14: Teste do qui-quadrado - satisfação

Analisando a tabela 14 facultada pelo teste do qui-quadrado para a variável da satisfação, é possível observar um *p-value* de 0.02, quer isto dizer que, mais uma vez, se rejeita a hipótese H0, isto é, há evidências estatísticas suficientes para afirmar que o nível de satisfação depende da empresa em que se trabalha.

4.3.3 Teste da mediana

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	As medianas de satisfação_categorias é a mesma entre as categorias de V1.	Teste de Mediana de amostras independentes	39,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Figura 9: Teste da mediana - satisfação

À semelhança dos testes anteriores, o *p-value* (0.039) é inferior ao nível de significância (0.05), quer isto dizer que se rejeita H0, ou seja-se rejeita a hipótese das medianas serem iguais entre empresas.

No entanto, à semelhança do stress, quando se analisa a mediana de cada empresa, conclui-se que são todas iguais.

Satisfação	Mediana
Audiovisuais	4
Fapil	4
ETM	4

Tabela 15: Medianas - satisfação

Mais uma vez, recorre-se à distribuição para esclarecer o porquê de os resultados do software serem diferentes.

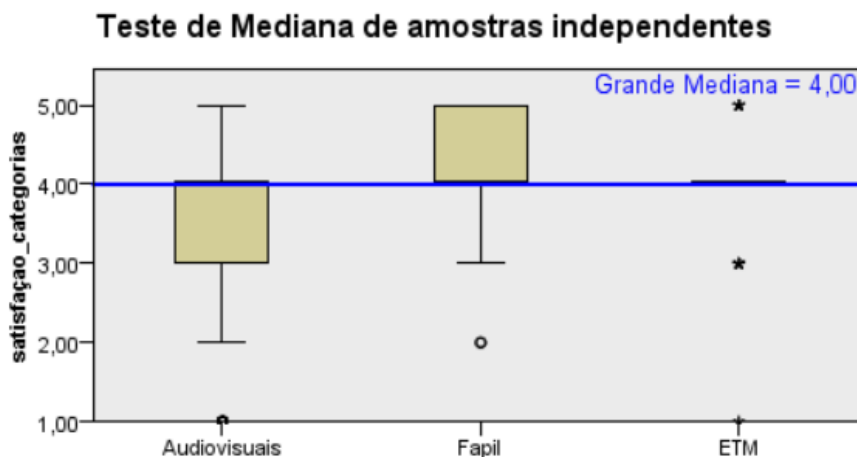


Figura 10: Distribuição por quartis- satisfação

Ao analisar a distribuição da satisfação (figura 10) entre cada empresa é possível notar que, à semelhança do stress, as distribuições são muito diferentes. Quer isto dizer que quando se tenta generalizar para uma população, apesar da amostra ter toda a mesma mediana, não é possível afirmar que a população terá toda a mesma mediana. Esta observação vai de encontro à conclusão do teste do qui-quadrado onde se concluiu que a satisfação é dependente da empresa em que se trabalha.

4.4. Burnout

Como foi referido na revisão de literatura, o burnout subdivide-se em três componentes: exaustão emocional, cinismo e eficácia.

De forma a obter uma análise mais detalhada relativamente à forma como o burnout se relaciona com o conflito trabalho-família optou-se por estudar cada uma das componentes separadamente. Desta forma será possível saber se alguma qual das componentes tem maior impacto no conflito trabalho-família.

4.4.1 Exaustão Emocional

4.4.1.1 Distribuição da exaustão emocional

	Audiovisuais	Fapil	ETM
	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna
Muito fraco	20,2%	37,5%	21,7%
Fraco	24,7%	35,0%	50,0%
Razoável	20,2%	12,5%	13,0%
Forte	33,7%	15,0%	13,0%
Muito Forte	1,1%	0,0%	2,2%

Tabela 16: Exaustão emocional - comparação entre empresas

Relativamente à exaustão emocional, os resultados diferem de área para área. Nos audiovisuais, 44.9% afirma sentir efeitos fracos ou muito fracos da exaustão emocional e 33,7% afirma ressentir efeitos fortes; no caso da Fapil a maioria (72,5%) sente efeitos fracos ou muito fracos da exaustão emocional, nesta empresa apenas 15 % dos inquiridos ressentem efeitos fortes da exaustão emocional; a ETM, por sua vez, foi aquela que

registou a maior percentagem de casos muito fortes (2,2%) , no entanto, a sua grande maioria (71,7%) percebeu pouco ou muito pouco a exaustão emocional.

4.4.1.2 Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	18,823 ^a	8	,016
Razão de verossimilhança	18,902	8	,015
Nº de Casos Válidos	175		

- a. 3 células (20,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,46.

Tabela 17: Teste do qui-quadrado - exaustão emocional

Mais uma vez, ao analisar a tabela fornecida pelo teste do qui-quadrado depara-se com um *p-value* muito baixo, quer isto dizer que se rejeita H0, isto é, há evidências estatísticas suficientes para afirmar que a exaustão emocional depende da empresa em que se trabalha.

4.4.1.3 Teste da mediana

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	As medianas de Exaustao_emocional_Categorias são a mesma entre as categorias de V1.	Teste de Mediana de amostras independentes	1,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05.

Figura 11: Teste da mediana - exaustão emocional

À semelhança dos testes anteriores, o *p-value* (0.001) é inferior ao nível de significância (0.05), ou seja rejeita-se que H0, quer isto dizer que se rejeita a hipótese de as medianas serem iguais entre empresas.

Analisando a mediana de cada uma das empresas é possível concluir que, de facto, uma das empresas tem uma mediana da exaustão emocional superior às restantes.

Exaustão emocional	Mediana
Audiovisuais	3
Fapil	2
ETM	2

Tabela 18: Medianas - exaustão emocional

No entanto, recorre-se ao gráfico dos quartis para analisar se a distribuição da amostra é similar ou não entre empresas.

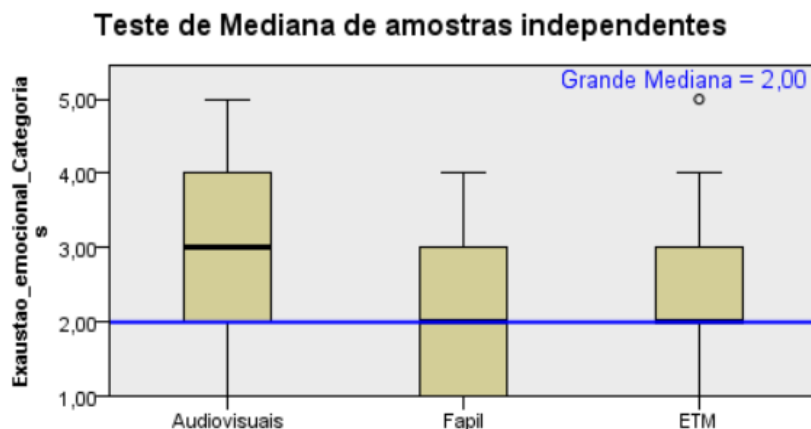


Figura 12: Distribuição por quartis- exaustão emocional

Ao analisar o gráfico dos quartis (figura 12) é possível notar que nem a distribuição nem a mediana são iguais entre as empresas. Este resultado vem completamente ao encontro dos resultados obtidos tanto no teste de Qui-quadrado como no teste da mediana.

4.4.2. Cinismo

4.4.2.1 Distribuição do cinismo

	Audiovisuais	Fapil	ETM
	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna
Muito fraco	30,8%	57,5%	39,1%
Fraco	34,1%	40,0%	41,3%
Razoável	18,7%	2,5%	13,0%
Forte	8,8%	0,0%	4,3%
Muito Forte	7,7%	0,0%	2,2%

Tabela 19: Cinismo - comparação entre empresas

O cinismo é a segunda componente do burnout, nesta componente é possível observar que a grande maioria dos inquiridos tem uma perceção fraca ou muito fraca independentemente da empresa.

Analisando esta componente empresa a empresa, é possível notar que a área que ressona mais esta variável é a dos audiovisuais, onde 7,7% e 8,8% manifestam muito fortemente e fortemente este fator, respetivamente; na Fapil, o cenário registado é bastante diferente, visto que nenhum dos inquiridos tem uma perceção forte ou muito fortemente de cinismo; os gestores da ETM apresentam valores intermédios face às duas empresas analisadas tendo 4,3% e 2,2% afirma sentir fortemente e muito fortemente os efeitos do cinismo, respetivamente.

4.4.2.2 Teste do qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	19,384 ^a	8	,013
Razão de verossimilhança	24,350	8	,002
Nº de Casos Válidos	177		

a. 5 células (33,3%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,81.

Tabela 20: Teste do qui-quadrado - cinismo

Relativamente ao teste do qui-quadrado para o cinismo, analisando a tabela 20, observa-se um *p-value* de 0.13, ou seja, rejeita-se H0. Isto é, há evidências estatísticas suficientes para afirmar que o cinismo depende da empresa em que se trabalha.

4.4.2.3 Teste da mediana

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	As medianas de Cinismo_Categorias é a mesma entre as categorias de V1.	Teste de Mediana de amostras independentes	,000	Rejeitar a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,05

Figura 13: Teste da mediana - Cinismo

Em conformidade com o teste do qui-quadrado, segundo o teste da mediana deve rejeitar-se H_0 , quer isto dizer que se rejeita a hipótese de as medianas serem iguais entre empresas.

Analisando a mediana de cada uma das empresas é possível concluir que, de facto, uma das empresas tem uma mediana da exaustão emocional inferior às restantes.

Cinismo	Mediana
Audiovisuais	2
Fapil	1
ETM	2

Tabela 21: Medianas - cinismo

De forma a poder reforçar os resultados obtidos no teste de qui-quadrado, no teste da mediana e nas medianas de cada empresa, recorre-se ao gráfico de quartis para analisar se de facto a distribuição entre as empresas é diferente ou não.

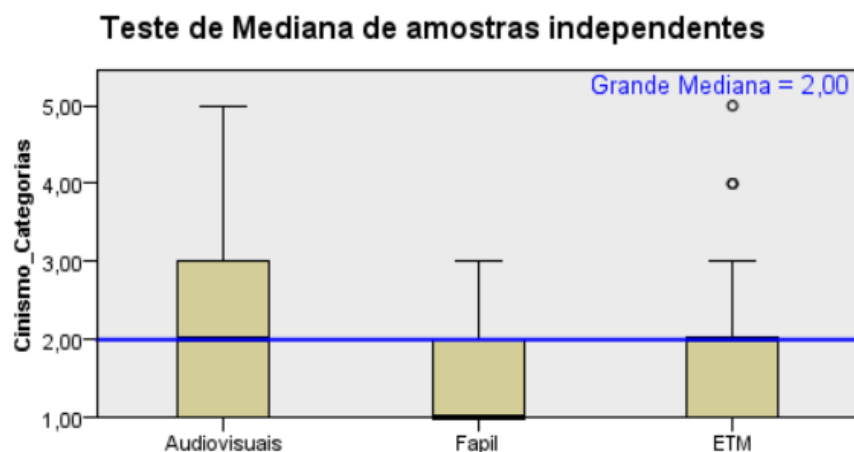


Figura 14: Distribuição por quartis - cinismo

À semelhança do caso anterior, o gráfico de quartis (figura 14) revela que a distribuição dos audiovisuais é bastante diferente das outras duas empresas. No caso da Fapil e da ETM, apesar da distribuição ser bastante parecida, não é idêntica.

4.4.3 Eficácia

4.4.3.1 Distribuição da eficácia

	Audiovisuais	Fapil	ETM
	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna	% de N válida da coluna
Muito fraco	11,0%	2,5%	0,0%
Fraco	1,1%	0,0%	0,0%
Razoável	8,8%	10,0%	6,5%
Forte	47,3%	52,5%	54,3%
Muito Forte	31,9%	35,0%	39,1%

Tabela 22: Eficácia - comparação entre empresas

Relativamente à eficácia, última componente do burnout, é possível observar que a maioria dos indivíduos, independentemente da área, tem a percepção de ser eficaz ou muito eficaz. No entanto, no caso dos audiovisuais, 11% dos inquiridos tem a percepção de ser muito pouco eficaz, cenário que se repete na Fapil, mas nesta apenas 2,5% é que têm a mesma percepção. No que diz respeito à ETM, nenhum dos inquiridos tem a percepção de ser pouco eficaz.

4.4.3.2 Teste do qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	9,186 ^a	8	,327
Razão de verossimilhança	12,068	8	,148
Nº de Casos Válidos	177		

a. 7 células (46,7%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é ,23.

Tabela 23: Teste do qui-quadrado - eficácia

No caso da eficácia, através do teste do qui-quadrado, retira-se um *p-value* elevado (superior a 0.05), quer isto dizer que não se rejeita H₀, isto é, não evidência estatística para rejeitar a independência entre as variáveis eficácia e empresa.

4.4.3.3 Teste da mediana

Resumo de Teste de Hipótese

	Hipótese nula	Teste	Sig.	Decisão
1	As medianas de Eficacia_Categorias é a mesma entre as categorias de V1.	Teste de Mediana de amostras independentes	.698,000	Reter a hipótese nula.

São exibidas significâncias assintóticas. O nível de significância é ,C

Figura 15: Teste da mediana - eficácia

Ao contrário de todas as variáveis analisadas até agora, segundo o teste da mediana não se deve rejeitar a hipótese H_0 uma vez que o p -value (0.698) é superior ao nível de significância (0.05), quer isto dizer que as evidências estatísticas apontam para que a sensação de eficácia seja idêntica independentemente da empresa em estudo.

Analisando as medianas de cada uma das empresas, como esperado, observa-se que todos os valores das medianas são iguais independentemente da empresa em questão.

Eficácia	Mediana
Audiovisuais	4
Fapil	4
ETM	4

Tabela 24: Medianas - eficácia

Com este resultado é expectável que as distribuições também sejam idênticas, só assim o programa conseguiria concluir que as medianas da satisfação são independentes da empresa em que se trabalha

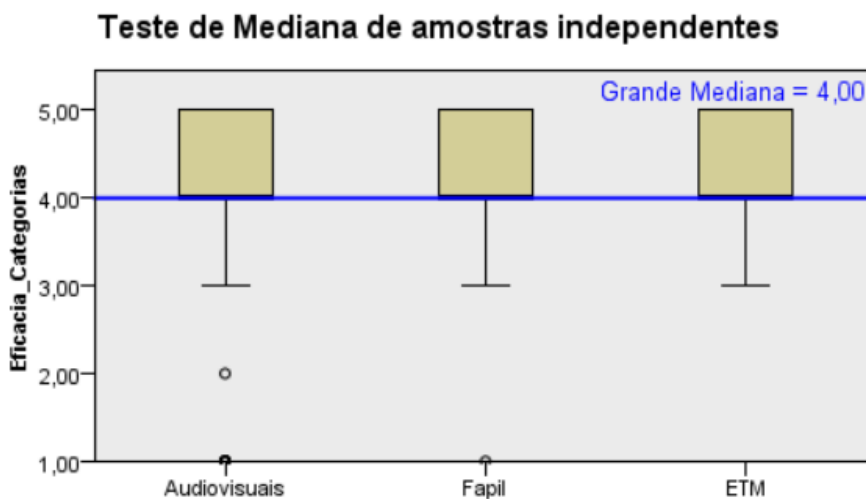


Figura 16: Distribuição por quartis - eficácia

Ao analisar o gráfico de quartis da eficácia (figura 16), para além de se observar que a mediana é idêntica para todas as empresas, é possível notar que a distribuição, à exceção do *outlier* nos audiovisuais, é exatamente a mesma, independentemente da empresa. Não quer isto dizer que a eficácia dos trabalhadores seja a mesma, apenas a perceção de eficácia é a mesma.

4.5 Comparação entre empresas

Após se analisar cada uma das variáveis individualmente, verificou-se a necessidade de se criar um panorama geral que simplificasse a comparação entre as empresas. Deste modo, procedeu-se a criação de uma tabelas que relatasse a mediana de cada uma das variáveis por área, desta forma obteve-se:

	Audiovisuais	Fapil	ETM
	Mediana	Mediana	Mediana
CTF	3	2	3
Stress	3	3	3
Satisfação	4	4	4
Exaustão Emocional	3	2	2
Cinismo	3	2	2
Eficácia	4	4	4

Tabela 25: Comparação de medianas

Analisando a tabela 25 conclui-se que a Fapil foi aquela cuja a mediana do conflito trabalho-família apresenta menor valor. No caso do stress, satisfação e a eficácia a mediana foi igual em todas as empresas, mas tal como o teste do qui-quadrado conclui, não quer isto dizer que o stress seja independente da empresa em que se trabalha. Relativamente à exaustão emocional e ao cinismo, estes revelaram-se mais elevados nos Audiovisuais. De uma forma geral é possível evidenciar que, segundo a amostra recolhida, os audiovisuais são os profissionais que sofrem mais de burnout.

4.6 Correlação entre as variáveis

Uma vez que se está perante variáveis qualitativas, um dos coeficientes de correlação a que se pode recorrer é o de Spearman. O coeficiente de associação de Spearman varia entre 0 e 1, em módulo. Em caso de o valor da correlação ser positivo as variáveis variam em concordância, isto é quando uma aumenta, a outra também aumenta; caso a correlação seja negativa isto indica que quando uma das variáveis aumenta a outra diminui. Quanto maior o valor em módulo, maior é o grau de associação entre as variáveis (Pestana e Gageiro, 2014).

Em geral, o valor zero para o coeficiente de associação é muito improvável pelo que o SPSS fornece o *p-value* do teste às hipóteses:

H0: não há associação entre as variáveis

H1: há associação entre as variáveis

		CTF	Stress	Satisfação	Exaustão Emocional	Cinismo	Eficácia
CTF	Coeficiente de Correlação	1,000	,009	-,236**	,561**	,324**	-,067
	Sig. (bilateral)	.	,906	,002	,000	,000	,374
Stress	Coeficiente de Correlação	,009	1,000	,450**	,061	-,337**	,376**
	Sig. (bilateral)	,906	.	,000	,427	,000	,000
Satisfação	Coeficiente de Correlação	-,236**	,450**	1,000	-,301**	-,644**	,498**
	Sig. (bilateral)	,002	,000	.	,000	,000	,000
Exaustão Emocional	Coeficiente de Correlação	,561**	,061	-,301**	1,000	,282**	-,083
	Sig. (bilateral)	,000	,427	,000	.	,000	,278
Cinismo	Coeficiente de Correlação	,324**	-,337**	-,644**	,282**	1,000	-,507**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
Eficácia	Coeficiente de Correlação	-,067	,376**	,498**	-,083	-,507**	1,000
	Sig. (bilateral)	,374	,000	,000	,278	,000	.

** A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).

Tabela 26: Correlação Spearman - panorama geral

4.6.1. Conflito trabalho-família

Através da tabela 26, acima representada, é possível aferir que o conflito trabalho-família está forte e diretamente associado à exaustão emocional. Neste caso, uma vez que a variável independente é o CTF, pode-se dizer que quando esta variável aumenta a exaustão emocional também tende a aumentar. O mesmo se pode dizer com o cinismo, apesar do grau de associação ser menor, também é positivo, ou seja, quando o conflito trabalho-família aumenta, o cinismo também tende a aumentar. Por outro lado, com uma forte correlação negativa (-0.644), está a satisfação no trabalho; isto indica que quando o mundo do trabalho e o mundo pessoal se começam a misturar, a satisfação no trabalho tende a diminuir.

4.6.2. Stress, Satisfação e burnout

Ao analisar a variável stress é possível constatar que esta variável está diretamente relacionada com a satisfação, isto é quanto maior o stress maior é a satisfação no trabalho e vice-versa. À semelhança da satisfação, o stress também apresenta uma relação moderada e positiva (0.376) com a eficácia, pelo que esta tende a aumentar e a diminuir de acordo com o stress. Por outro lado, o cinismo apresenta uma relação negativa com o stress, isto quer dizer que quando uma das variáveis aumenta, a outra tende a diminuir e vice-versa.

Ao analisar a satisfação, para além da correlação anteriormente referida com o stress, destaca-se a forte correlação entre a satisfação e todas as componentes do burnout. Das três componentes do burnout, aquela que demonstra uma correlação mais forte é o cinismo (-0.644), isto quer dizer que quando a satisfação tende a aumentar o cinismo tende a diminuir. No caso da eficácia, segunda componente mais correlacionada (0.498), esta tende a aumentar e a diminuir de acordo com a satisfação. Já a exaustão emocional, tal como no cinismo, tem uma correlação negativa (-0.301), ou seja, quando a satisfação aumenta a exaustão tende a diminuir e vice-versa.

No que toca à exaustão emocional, para além das correlações anteriormente mencionadas, esta apresenta uma fraca correlação (0.282) com o cinismo, isto é, estas duas componentes do burnout tendem a aumentar e diminuir com sintonia.

Por último, o cinismo, para além das correlações anteriormente mencionadas, apresenta uma forte e negativa relação com a eficácia (-0.507). Isto quer dizer que quando

uma dar variáveis aumenta, a outra diminui e vice-versa. Desta forma, conclui-se que as correlações obtidas corroboram as conclusões já elencadas anteriormente.

4.7 Correlações entre as variáveis em estudo e as variáveis sociodemográficas

Numa tentativa de relacionar as variáveis sociodemográficas com as variáveis em estudo, recorreu-se à correlação de Spearman para o efeito. Como resultado, obteve-se a seguinte tabela:

		CTF	Stress	Satisfação	Exaustão Emocional	Cinismo	Eficácia
Idade:	Coeficiente de Correlação	-0,081	0,061	0,055	-,341**	-,150*	-0,033
	Sig. (bilateral)	0,282	0,422	0,471	0	0,047	0,659
Sexo:	Coeficiente de Correlação	-0,062	0,017	0,042	-0,042	0,025	0,008
	Sig. (bilateral)	0,411	0,826	0,584	0,581	0,74	0,912
Habilitações literárias	Coeficiente de Correlação	,251**	0,066	-0,053	0,076	0,1	0,146
	Sig. (bilateral)	0,001	0,4	0,5	0,332	0,202	0,061
Antiguidade na organização	Coeficiente de Correlação	0,073	-0,066	-0,073	-0,032	0,04	0,042
	Sig. (bilateral)	0,331	0,381	0,333	0,674	0,601	0,579
Número de filhos	Coeficiente de Correlação	0,037	0,081	0,071	-,279**	-0,036	-0,018
	Sig. (bilateral)	0,621	0,282	0,351	0	0,637	0,814

Tabela 27: Correlações entre variáveis em estudo e as variáveis sociodemográficas

Ao correlacionar as variáveis sociodemográficas com as variáveis em estudo as conclusões a que se chega são que a idade está inversamente associada à exaustão emocional, isto quer dizer que, segundo a amostra, quanto mais idade se tiver menor serão os efeitos da exaustão emocional. Por outro lado, as habilitações literárias estão diretamente relacionadas com o conflito trabalho-família, quer isto dizer que as pessoas com mais habilitações tendem a ressentir mais o conflito trabalho-família; o número de filhos aparenta estar inversamente relacionado com a exaustão emocional, esta constatação vai um pouco contra a intuição que os filhos, por requerer tempo e atenção, levassem a uma maior exaustão emocional. Por último, com a correlação mais fraca, o cinismo aparenta estar inversamente correlacionado com a idade.

4.8 Teste das hipóteses – Regressão binária

A fim de testar as hipóteses apresentadas na revisão de literatura, optou-se por construir um modelo que permitisse prever se uma pessoa sente ou não efeitos do conflito trabalho-família.

Uma vez que quando a variável dependente é qualitativa o modelo de regressão linear “tradicional” não é aplicável, pelo que se optou por estudar as hipóteses através de um modelo de regressão logística binária (*logit*).

Este modelo apresenta uma equação de previsão onde constam as variáveis explicativas que justificam o facto de o colaborador ressentir ou não efeitos do conflito trabalho-família.

Desta forma, todas as variáveis serão testadas. Aquelas que constarem na equação final são as que realmente se correlacionam com o conflito trabalho-família.

4.8.1 Pré-regressão

Na regressão tenta prever se um indivíduo está ou não a sentir o efeito do conflito trabalho-família, variável independente. Para tal foi necessário converte-la para uma variável binária, quer isto dizer que os valores entre 0 e 2.5 da variável original passam a tomar o valor de 0 e os valores entre 2.5 e 5 passam a tomar o valor de 1. Quer isto dizer que 0 – não sente efeitos do conflito trabalho-família e 1 – sente efeitos do conflito trabalho-família.

Antes de começar a regressão, foi verificada a correlação entre esta nova variável e com as restantes.

		CTF_BIN	Idade	Sexo	Habilitações literárias	Antiguidade na organização	Número de filhos
CTF_BIN	Coeficiente de Correlação	1	-0,042	-0,022	,201**	0,032	0,031
	Sig. (bilateral)		0,58	0,771	0,009	0,668	0,682

Tabela 28: Correlação do CTF binário com variáveis sociodemográficas

		Stress	Satisfação	Exaustão Emocional	Cinismo	Eficácia
CTF_BIN	Coeficiente de Correlação	0,023	-,191*	,495**	,302**	-0,078
	Sig. (bilateral)	0,759	0,012	0	0	0,304

Tabela 29: Correlação do CTF binário com as restantes variáveis

Analisando as tabelas 28 e 29, verifica-se que existem correlações positivas e negativas. É de notar que quanto maior o seu módulo mais forte é a correlação com a variável em estudo (CTF), como tal, serão essas variáveis aquelas que deverão integrar o estudo.

Através da tabela é possível perceber que existem 4 variáveis que são mais sugestíveis de integrar no modelo de regressão, são elas: exaustão emocional (0.495), o cinismo (0.302), as habilitações literárias (0.201) e a satisfação (-0.191).

As correlações positivas indicam que quanto maior o valor dessa variável mais suscetível é o indivíduo de sentir conflito trabalho-família, por outro lado quando a correlação é negativa, quanto maior o módulo valor da variável maior é a probabilidade do indivíduo não sentir o conflito trabalho-família.

No estudo pretende-se incluir tanto correlações positivas como negativas, no entanto o facto de possuir correlações negativas pode conduzir a um efeito repressivo das correlações positivas, isto é, tendem a reprimir alguma da previsibilidade proveniente das correlações positivas.

Desta forma, as correlações negativas podem afetar muito a assertividade do modelo e, por isso, é necessário ser-se extremamente cauteloso quando se usa os dois tipos de correção.

4.8.2 Logit

Apesar da nova variável binária do conflito trabalho-família ter revelado apenas correlação com a exaustão emocional (0.495), o cinismo (0.302), as habilitações literárias (0.201) e a satisfação (-0.191), inicialmente, vão-se colocar todas as variáveis no estudo.

Selecionou-se a regressão logística binária, pois é uma das regressões indicadas para variáveis qualitativas ordinais, e prosseguiu-se com a regressão.

A fim de proceder à regressão *logit* selecionou-se a primeira categoria como a categoria de referência, este é o passo que estabelece uma base de comparação para a extração de resultados. Desta forma, todos os resultados são comparáveis com os da primeira categoria da respetiva covariável,

Após correr o modelo, a primeira tabela a olhar é a tabela do teste de Hosmer e Lemeshow, que não é mais que um teste de qualidade de ajuste que determina se os casos observados são diferentes dos casos previstos. No caso *p-value* ser menor do que o nível de significância (0.05), os casos previstos são diferentes dos esperados, ou seja, o modelo é desadequado.

Passo	Qui-quadrado	gl	Sig.
1	,000	2	1,000
2	1,909	7	,965
3	5,005	8	,757

Tabela 30: Teste de Hosmer e Lemeshow

Como é possível observar na tabela 25 todos os *p-value*, das variáveis que o programa identificou como relevantes são elevados, pelo que o modelo deverá ser uma representação fiável da amostra observada.

O teste de Hosmer e Lemeshow vem acompanhado de uma tabela de contingência cuja função é dividir os sujeitos em grupos e depois tenta progressivamente encaixar o nosso modelo aos dados reais e, desta forma, perceber se o novo modelo é adequado ou não.

A tabela 26 apresenta duas saídas: aqueles que sentem conflito trabalho-família e aqueles que não o sentem. Cada uma dessas saídas subdivide-se nos valores observados e nos valores esperados.

Tabela de contingência para teste de Hosmer e Lemeshow

		CTF_BIN = não sente efeitos CTF		CTF_BIN = Sente efeitos CTF		Total
		Observado	Esperado	Observado	Esperado	
Passo 3	1	15	15,294	3	2,706	18
	2	11	9,179	3	4,821	14
	3	7	10,389	13	9,611	20
	4	9	7,161	10	11,839	19
	5	5	5,143	13	12,857	18
	6	3	2,251	10	10,749	13
	7	2	1,890	13	13,110	15
	8	1	1,193	15	14,807	16
	9	0	,453	18	17,547	18
	10	0	,047	8	7,953	8

Tabela 31: Tabela de contingência para teste de Hosmer e Lemeshow

Analisando a tabela 31, tabela de contingência de Hosmer e Lemeshow, na última iteração, é possível observar que o modelo prevê 7.953 dos 8 casos esperados que sofram de conflito trabalho-família.

Pode-se com isto dizer que o novo modelo aparenta ser bastante ajustado à realidade da nossa amostra.

Tabela de Classificação^a

		Predito		Percentagem correta	
		CTF_BIN			
Observado	CTF_BIN	não sente efeitos CTF	Sente efeitos CTF		
		CTF	CTF		
Passo 3		não sente efeitos CTF	30	23	56,6
		Sente efeitos CTF	12	94	88,7
Percentagem global					78,0

a. O valor de recorte é ,500

Tabela 32: Tabela de classificação

A fim de reforçar a qualidade do modelo apresenta-se a tabela de classificação, onde é possível notar que a percentagem de acertos é de 78 %.

Variáveis na equação

		B	E.P.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
								Inferior	Superior
Passo 3 ^c	Exaustão emocional			18,088	4	0,001			
	Exaustão emocional(1)	0,766	0,511	2,249	1	0,134	2,151	0,790	5,853
	Exaustão emocional(2)	1,983	0,668	8,803	1	0,003	7,265	1,960	26,925
	Exaustão emocional(3)	3,147	0,850	13,698	1	0,000	23,270	4,395	123,198
	Exaustão emocional(4)	20,869	27546,525	0,000	1	0,999	11555627447	0,000	
	Cinismo			9,775	4	0,044			
	Cinismo(1)	0,932	0,453	4,230	1	0,040	2,541	1,045	6,178
	Cinismo(2)	2,299	0,904	6,473	1	0,011	9,966	1,696	58,572
	Cinismo(3)	1,916	1,242	2,382	1	0,123	6,795	0,596	77,449
	Cinismo(4)	0,077	1,222	0,004	1	0,950	1,080	0,098	11,854
	Habilitações literárias			10,308	4	0,036			
	Habilitações literárias(1)	1,773	0,634	7,837	1	0,005	5,891	1,702	20,391
	Habilitações literárias(2)	1,357	0,601	5,101	1	0,024	3,884	1,196	12,610
	Habilitações literárias(3)	2,456	0,895	7,521	1	0,006	11,654	2,015	67,394
	Habilitações literárias(4)	-20,471	40192,970	0,000	1	1,000	0,000	0,000	
Constante	-2,431	0,659	13,592	1	0,000	0,088			

a. Variável(is) inserida(s) no passo 1: Exaustão emocional.

b. Variável(is) inserida(s) no passo 2: Habilitações literárias.

c. Variável(is) inserida(s) no passo 3: Cinismo .

Tabela 33: Variáveis na equação

Por último, obteve-se o *output* das variáveis na equação (tabela 33). É de notar que estes resultados são diferentes dos que se tiraram a partir das correlações. Através das correlações, conclui-se que a exaustão emocional (0.495), o cinismo (0.302), as habilitações literárias (0.201) e a satisfação (-0.191) seriam as variáveis explicativas mais intuitivas. No entanto, segundo o modelo de regressão logística binária pelo método *forward stepwise*, em que o *software* vai adicionando variáveis até se ter uma previsão aproximada da realidade, conclui-se que afinal as variáveis explicativas são a exaustão emocional, as habilitações literárias e o cinismo; e são estas que vão integrar no modelo.

Analisando o modelo fornecido pela regressão *logit* do *SPSS*, pode-se observar que, de facto, existem categorias cujo o *p-value* possuiu valores elevados, ou seja, acima do nível de significância de (0.05). Estes valores elevados devem-se ao facto de existirem poucas observações nas categorias em que o valor está presente. É de notar que todas as categorias (4) têm o *p-value* muito elevado pelo que se juntará esta categoria com a categoria (3).

No entanto, apesar de existirem *p-values* elevados, as variáveis seleccionadas pelo programa continuam a ser relevantes. A fim de comprovar essa mesma relevância, apresenta-se a tabela do “modelo se o termo for removido”.

Modelo se o termo for removido

Variável		Log da Verossimilhança de Modelo	Mudança no log da verossimilhança - 2	gl	Sig. da mudança
Passo 3	Exaustão emocional	-84,212	25,792	4	,000
	Cinismo	-77,081	11,530	4	,021
	Habilitações literárias	-78,213	13,793	4	,008

Tabela 34: Modelo se o termo for removido

Através da análise da tabela 34 conclui-se que a remoção de qualquer variável terá um impacto muito significativo no modelo de previsão.

Variáveis na equação

	B	E.P.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Passo 3 ^a								
Exaustão emocional			20,000	3	,000			
Exaustão emocional (1)	,827	,498	2,758	1	,097	2,286	,862	6,068
Exaustão emocional (2)	2,069	,653	10,051	1	,002	7,916	2,203	28,443
Exaustão emocional (3)	3,265	,843	14,997	1	,000	26,190	5,017	136,728
Cinismo			8,423	3	,038			
Cinismo (1)	,821	,445	3,414	1	,065	2,274	,951	5,434
Cinismo (2)	2,289	,894	6,563	1	,010	9,867	1,712	56,852
Cinismo (3)	1,026	,812	1,596	1	,207	2,789	,568	13,691
Habilitações literárias			8,835	3	,032			
Habilitações literárias (1)	1,668	,620	7,242	1	,007	5,301	1,573	17,861
Habilitações literárias (2)	1,238	,582	4,523	1	,033	3,448	1,102	10,789
Habilitações literárias (3)	2,017	,822	6,015	1	,014	7,516	1,500	37,671
Constante	-2,342	,646	13,131	1	,000	,096		

Tabela 35: Variáveis na equação

4.8.3 Análise da tabela das variáveis na equação

Antes de começar a análise da tabela, é importante lembrar que as cinco categorias originais de cada variável foram reduzidas a quatro devido ao *p-value* das categorias mais elevadas ser aproximadamente um devido à falta de observações. Sendo que agora o significado das categorias é ligeiramente diferente:

Categoria	Exaustão emocional	Cinismo	Habilitações literárias
(1)	Fraco	Fraco	12 ^o ano
(2)	Razoável	Razoável	Licenciado
(3)	Forte e muito forte	Forte e muito forte	Mestrado e doutoramento

Tabela 36: Categorias das variáveis

Relativamente à tabela das variáveis na equação, o que esta faz não é mais que uma análise relativa do risco de um sujeito sentir conflito trabalho-família. Esta análise relativa é sempre feita à primeira categoria de cada variável – “muito fraco” no caso da exaustão emocional e no cinismo; “9^o ano” no caso das habilitações literárias.

A análise deste risco relativo é feita através da EXP (B). Quando EXP(B) é superior a 1, isto indica que face à categoria de referência o risco de o colaborador sentir efeitos do conflito trabalho-família é maior, se pelo contrário EXP(B) for menor que 1, o risco do trabalhador sentir efeitos do conflito trabalho-família é menor. A quantificação

deste “maior” e “menor” é feita pelo intervalo de confiança. Quando o I.C contém o valor 1, os resultados não são significativos.

Analisando a exaustão emocional, pode-se verificar que o índice de significância da categoria de referência (muito fraco) é de 0.00, ou seja, independentemente dos sigmas apresentados nas restantes categorias, a variável é fundamental para o modelo de previsão. Nesta variável, à medida que se sobe na categoria, os valores de EXP(B) são sempre superiores a 1, pelo que o risco de sentir conflito trabalho-família é sempre superior ao da categoria “muito fraco”, pode-se ainda notar que o valor de EXP(B) é tanto maior quanto maior for o nível de exaustão emocional. Como anteriormente referido, a quantificação de quantas vezes o risco é maior de sentir efeitos do conflito trabalho-família é dado pelo intervalo de confiança. No caso de a exaustão emocional ser “fraca”, isto indica que é, com certeza de 95%, 0.9 a 6 vezes maior face a exaustão emocional “muito fraca”. No caso de a exaustão emocional ser “razoável”, a probabilidade de se sentir efeitos do conflito trabalho-família é 2 a 28 vezes maior face à categoria “muito fraco”; quando a exaustão emocional é “forte ou muito forte” o risco de sentir efeitos do conflito é de 5 a 136 vezes maior.

Relativamente ao cinismo, é possível que à medida que este aumenta, o conflito trabalho-família também aumenta. No caso do cinismo sentido ser “fraco”, o risco de sentir efeitos do conflito trabalho-família aumenta 1 a 5 vezes face ao “muito fraco”, quando este é “razoável” o risco aumenta entre 1.7 e 58 vezes, no caso de ser “forte ou muito”, o risco aumenta entre 0.6 a 13.7 vezes; note-se que o sigma (0.207) é superior ao nível de significância de (0.05) pelo que a interpretação deste resultado pode não ser muito fiável. É de notar que a categoria “fraco” contém o número 1 no intervalo de confiança, pelo que a distinção entre “fraco” e “muito fraco” é difícil de ser feita.

No caso das habilitações literárias, quando se compara o risco de se sentir efeitos do conflito trabalho-família entre 9º e o 12º ano, é possível observar que o risco aumenta entre 1.5 e 18 vezes; quando se compara os que têm o 9º ano com os licenciados, o risco dos licenciados é de 1 a 11 vezes maior, no caso dos que concluíram o grau de mestre ou doutoramento, o risco é 1.5 a 37.7 vezes maior que aqueles que apenas concluíram o 9º ano.

4.8.4 Expressão previsão

Como anteriormente referido, a equação de previsão prevê 78% dos casos acertadamente e esta tem como base os coeficientes e a constante extraídos da tabela do modelo, anteriormente apresentada.

A fim de se simplificar a análise dos coeficientes utilizados na expressão, construiu-se uma tabela de coeficientes.

Categorias	Exaustão emocional (EE)	Cinismo (C)	Habilitações Literárias (HL)	Constante
(1)	,827	,821	1,668	-2,342
(2)	2,069	2,289	1,238	
(3)	3,265	1,026	2,017	

Tabela 37: Tabela dos coeficientes

Assim sendo, do modelo resulta:

$$\text{logit}(CTF) = -2.342 + 0.827 \times EE(1) + 2.069 \times EE(2) + 3.265 \times EE(3) + 0.821 C(1) + 2.289 \times C(2) + 1.026 \times C(3) + 1.668 \times HL(1) + 1.238 \times HL(2) + 2.017 \times HL(3)$$

Onde as variáveis assumem o valor de 0 ou 1, de acordo com cada colaborador.

Como resultado, a expressão que determina se o colaborador está ou não sobre grande risco de sentir efeitos do conflito trabalho-família é dada por:

$$P(CTF) = \frac{e^{\text{logit}(CTF)}}{1 + e^{\text{logit}(CTF)}}$$

Imagine-se três sujeitos:

	Sujeito A	Sujeito B	Sujeito C
Exaustão emocional	Muito fraco	Muito fraco	Forte
Cinismo	Fraco	Muito fraco	Forte
Habilitações literárias	Licenciatura	12º ano	Mestrado

$$\text{logit}(CTF)_A = -2.342 + 0 + 0.821 + 1.238 = -0.283$$

$$\text{logit}(CTF)_B = -2.342 + 0 + 0 + 1.668 = -0.674$$

$$\text{logit}(CTF)_C = -2.342 + 3.265 + 1.026 + 2.017 = 3.966$$

Pegando na equação do risco, tem-se que:

$$P(CTF)_A = \frac{e^{\text{logit}(CTF)_A}}{1 + e^{\text{logit}(CTF)_A}} = \frac{e^{-0.283}}{1 + e^{-0.283}} = 0.429 = 42.9\%$$

$$P(CTF)_B = \frac{e^{\text{logit}(CTF)_B}}{1 + e^{\text{logit}(CTF)_B}} = \frac{e^{-0.674}}{1 + e^{-0.674}} = 0.337 = 33.7\%$$

$$P(CTF)_C = \frac{e^{\text{logit}(CTF)_C}}{1 + e^{\text{logit}(CTF)_C}} = \frac{e^{3.966}}{1 + e^{3.966}} = 0.981 = 98.1\%$$

Analisando o risco de se sentir conflito trabalho-família, é fácil de concluir que o sujeito C é muito mais propenso a sentir este conflito que os restantes, pois este tem uma probabilidade de 98.1%, enquanto que o sujeito A tem de 42.9% e o sujeito B de apenas 33.7%.

Estes resultados não confirmam que o sujeito C sente efeitos do conflito trabalho-família, apenas tem uma probabilidade elevadíssima de o sentir.

5. Discussão e conclusão

O presente estudo tira conclusões que relacionam as variáveis num panorama geral assim como conclui que existe diferença entre empresas. Estas diferenças abrangem conjuntamente quer a empresa onde o indivíduo trabalha quer a sua área profissional.

A revisão de literatura aponta para uma relação entre o conflito trabalho-família com o stress, burnout e satisfação no trabalho, o que deu origem às hipóteses:

H1- O conflito trabalho-família relaciona-se positivamente com o stress;

H2- O conflito trabalho-família relaciona-se positivamente com o burnout;

H3- O conflito trabalho-família relaciona-se positivamente com a satisfação.

De forma a testar se as hipóteses são ou não suportadas pela amostra recolhida, recorreu-se à regressão logística binária onde se recodifica o conflito trabalho-família em 0 e 1; onde 0 significa que o colaborador não sente conflito trabalho-família e 1 significa que o colaborador sente conflito entre o trabalho e a família.

Analisando o modelo obtido, pode-se verificar que as variáveis que influenciam o conflito trabalho-família são a exaustão emocional, cinismo e as habilitações literárias, ou seja, duas componentes do burnout e as habilitações literárias. No entanto, quando se analisam as correlações entre o conflito trabalho-família e as restantes variáveis, esperava-se que a satisfação também contemplasse o modelo uma vez que o nível de significância é inclusive maior que o nível de significância das habilitações literárias. O que pode ter feito o programa não incluir a satisfação no modelo é o facto de esta estar inversamente correlacionada com o conflito trabalho-família, o que faz com que tenha um efeito “anulador” no modelo. Ou seja, nenhuma das hipóteses se confirmou completamente, mas as evidências apontam para que o burnout tenha muito mais forte correlação com o conflito trabalho-família do que as restantes variáveis.

No entanto, o facto da exaustão emocional ter sido a componente com mais impacto no conflito trabalho-família vai ao encontro das conclusões de Maslach e Jackson (1981) em que afirmam que a exaustão emocional é a componente do burnout com mais peso na vida colaborador.

Relativamente às diferentes empresas que tornaram o estudo possível, é notável que existe, de facto, diferenças entre as mesmas. Ao analisar o teste das medianas, é possível notar que à exceção da eficácia, componente do burnout, todas as variáveis revelaram ser independentes entre as empresas.

Ao analisar os resultados obtidos na variável “conflito trabalho-família”, conclui-se que os colaboradores da Fapil são aqueles que apresentam menor índice de conflito trabalho-família enquanto que os restantes apresentam uma distribuição idêntica e mais elevada; provavelmente por estes serem os que apresentam menos necessidade de fazerem horas extras e pelas exigências psicológicas de trabalho serem as mais baixas. No caso do stress, a distribuição revela que os profissionais que tendem a sofrer menos de stress são aqueles que trabalham em audiovisuais; esta constatação pode ser justificada provavelmente pela componente mais “livre/criativa” do trabalho. No que toca à satisfação, os audiovisuais revelam-se como os menos satisfeitos enquanto, por outro lado, os colaboradores da Fapil aparentam ser os mais satisfeitos; o facto de os operários serem os mais satisfeitos de todos os grupos pode ser justificado por estes poderem estar relacionado com o facto de estes serem aqueles com o menor índice de conflito trabalho-família, por outro lado, a insatisfação dos técnicos audiovisuais, pode ser justificada pelo número de horas extraordinárias de trabalho que não lhes permite ter uma vida social e familiar estável. Relativamente à exaustão emocional, os colaboradores da Fapil aparentam ser aqueles que menos sofrem deste sintoma, enquanto que, no polo oposto, os profissionais de audiovisuais apresentam os índices mais elevados; esta constatação pode ser justificada pelo facto da remuneração ser ou não adequada ao trabalho ou pela própria natureza de trabalho, uma vez que é frequente os profissionais de audiovisuais terem de trabalhar longe de casa dias seguidos. À semelhança da exaustão emocional, o cinismo aparenta ser mais fraco nos colaboradores da Fapil e mais elevado nos audiovisuais; este resultado pode ser justificado pela competitividade do próprio trabalho uma vez que numa linha de montagem tem de haver cooperação entre operários para que o produto final seja um sucesso e nos audiovisuais há a pressão de ter de fazer tudo bem à primeira para não se perder um cliente. Por último, a eficácia revela um elevado índice e idêntico em todas as empresas, possivelmente pelo facto do ser humano achar que tudo o que faz, faz bem.

De um modo geral, se compararmos gestores, operários e profissionais de audiovisuais, aqueles que aparentam ter um melhor equilíbrio entre trabalho e família são

os operários, enquanto que no polo oposto estão os profissionais audiovisuais. Uma vez que é escassa a revisão de literatura que associa os “construtos” analisados com as áreas profissionais, não se pode concluir se os resultados obtidos vão ou não ao encontro dos resultados de outros investigadores.

6. Dificuldades, limitações e sugestões

Durante a elaboração do trabalho a maior dificuldade foi a recolha dos dados. Inicialmente foi planeado estudar apenas a empresa ETM e fazer comparações entre os trabalhadores de acordo com a função desempenhada. Por limitações da empresa, não foi possível proceder com o planeado.

Surgiu a necessidade de criar um plano B: analisar áreas diferentes. Neste plano B, surgiu a Fapil que se disponibilizou imediatamente, mas mesmo assim a amostra era pequena, era necessário encontrar mais uma área profissional para enriquecer o estudo. Considerámos os audiovisuais devido à escassez de literatura sobre esta área profissional. No entanto, a recolha de questionário levou mais de 6 meses.

Relativamente às limitações, o estudo possui inúmeras limitações, tão grande quanto a nossa criatividade for. No entanto destaca-se:

- Amostra reduzida. Não se pode generalizar nenhum dos resultados obtidos para além da própria empresa em que os dados foram recolhidos;

- Dados sociodemográficos. Poderiam ter sido feitas questões relativamente ao salário, etnia, religião, nacionalidade, etc;

- O próprio questionário foi uma limitação. Em cada uma das questões havia 5 respostas. Uma vez que a amostragem é pequena, cada indivíduo pode fazer “o seu próprio caminho”. Para uma amostra pequena, dever-se-ia ter limitado mais as respostas do questionário, de forma a se poder criar um padrão;

Relativamente a novas sugestões de novas variáveis, a próximos estudos, sugiro que se averigue se o facto de se ter empréstimos monetários contraídos possa ou não estar relacionado com o conflito trabalho-família, sugiro ainda que averigue se o escalão do IRS/rendimento possa estar relacionado com o conflito trabalho-família, assim como sugiro que se averigue se a etnia, religião, nacionalidade e mesmo o se facto de se ser imigrante possa ter impacto no conflito trabalho-família.

Por último sugiro, a quem pegar num estudo em que pretenda comparar áreas profissionais diferentes, que não se limite a apenas uma empresa; uma vez que uma amostra “específica” é menos fiável que uma amostra “geral” para representar uma população.

7. Bibliografia

- Adams, A., King, A., & King, D. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 81*, 411–420.
- Ahsan, N., Alam, S. S., Abdullah, Z., & Fie, D. Y. (2009). Impact of Job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia. *European Journal of Social Sciences, 8*(1), 121–131.
- Al-omar, B. A. (2003). Sources of work-stress among hospital-staff at the Saudi. *JKAU: Econ. & Adm., 17*, 3–16.
- Allen, D. (2001). Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior, 58*, 414–435.
- Allen, D., Herst, E., Bruck, S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 278–308.
- Anafarta, N. (2011). The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach. *International Journal of Business and Management, 6*(4), 168–177.
- Antoniou, C., Kourtessis, T., Koustelios, A., & Papaioannou, A. (2007). Comparing physical educators' job satisfaction levels with other subject educators. *Sport & Society, 45*, 76–82.
- Ashill, N. J., & Rod, M. (2011). Burnout processes in non-clinical health service encounters. *Journal of Business Research, 64*(10), 1116–1127. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.11.004>
- Baltazar, A. (2011). Corporate Social Responsibility from an Employers' Perspective: Contributes for Understanding Job Attitudes. *ISCTE Business School Instituto Universitário de Lisboa*, (June 2011).
- Bedeian, A. G., Burke, B. G., & Moffet, R. G. (1988). Outcomes of work-family conflicts among married male and female professionals. *Journal of Management, 14*(3), 475–482.
- Bell, A. S., Campus, C., Road, W., & Rajendran, D. (2012). Job Stress, Wellbeing, Work-Life Balance and Work-Life Conflict Among Australian Academics. *Electronic Journal of Applied Psychology, 8*(1), 25–37.
- Bharathi, R., & Baral, R. (2012). Women's Career Exit and Reentry: A Qualitative Study. *International Academy of Management and Business, 13*, 12–14.
- Boles, J. S., Wood, J. A., & Johnson, J. (2003). Interrelationships of role conflict, role ambiguity, and work-family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effects of gender. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 2*, 99–113.
- Bond, T., Galinsky, E., & Swanberg, E. (1998). The 1997 national study of the changing

workplace. *New York: Families and Work Institute.*

- Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The Relation between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grainer Analysis. *Journal of Vocational Behavior, 60*, 336–353.
- Calvo-salguero, A. (2011). Work – Family and Family – Work Conflict : Does Intrinsic – Extrinsic Satisfaction Mediate the Prediction of General Job Satisfaction ? *The Journal of Psychology, 145*(5), 435–461.
- Carlson, S., & Grywacz, G. (2008). Reflections and Future Directions on Measurement in work-family research”. In K. Korabik, D. S. Lero & D. L. Whitehead (Eds.), *Handbook of work-family integration: research, theory and best practices . London: Academic Press, 57–73.*
- Clark, A. E., Georgellis, Y., & Sanfey, P. (1998). Job satisfaction, wage changes, and quits: Evidence from Germany. *Research in Labor Economics, 17*, 95–122.
- Cortese, C. G., Colombo, L., & Ghislieri, C. (2010). Determinants of nurses? job satisfaction: the role of work-family conflict, job demand, emotional charge and social support. *Journal of Nursing Management, 18*, 35–43.
- Crosby, F. (1982). *Relative deprivation and working women. New York: Oxford.*
- Dartey-baah, K. (2015). Work-family Conflict , Demographic Characteristics and Job Satisfaction among Ghanaian Corporate Leaders. *Internacional Jornal of Business, 20*(4), 291–308.
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bourdeaux, C., & Brinley, A. (2005). Work and family. Research in IO/OB: content analysis and review of the literature (1980–2002). *Journal of Vocational Behavior, 66*(1), 124–197.
- Edelwhich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-Out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Human Sciences Press New York, 255.*
- Fischer, J. A. V., & Sousa-Poza, A. (2009). Does job satisfaction improve the health of workers? New evidence using panel data and objective measures of health. *Health Economics, 18*, 71–89.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues, 30*(1), 159–165.
- Galinsky, E., Bond, T., & Friedman, E. (1993). *National study of the changing workforce. New York: Families and Work Institute.*
- García-guiu, C., Moya, M., Molero, F., & Antonio, J. (2016). Work-family conflict, self-efficacy, and emotional exhaustion: A test of longitudinal effects. *Journal of Work and Organizational Psychology, 32*, 145–152.
- Ghafoor, M., Ashraf, A., Sajjad, I., & Azeem, M. (2014). Antecedents and Consequences of Work Family Conflicts. *European Journal of Business and Management, 6*(4), 153–160.
- Goddard, R., O’Brien, P., & Goddard, M. (2006). Work environment predictors of beginning teacher burnout. *British Educational Research Journal, 32*, 857–874.
- Gómez-urquiza, J. L., Aneas-lópez, A. B., Fuente-solana, E. I. De, Albendín-garcía, L., Díaz-rodríguez, L., & Can, G. A. (2016). Prevalence, Risk Factors, and Levels of Burnout

- Among Oncology Nurses: A Systematic Review. *Oncology Nursing Forum*, 43(3), E104–E120. <https://doi.org/10.1188/16.ONF.E104-E120>
- Grandey, A. A., Cordeiro, B. L., & Crouter, A. C. (2005). A longitudinal and multi- source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 1–20.
- Grennhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.
- Gutek, B., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560–568.
- Hamidi, Y., Mehri, M., Zamanparvar, A., & Imani, B. (2012). Relationship between managerial skills and Employees job stress in health centers. *Journal of Research in Health Sciences*, 12, 122–126.
- Hammig, O., Gutzwiller, F., & Bauer, G. (2009). Work–life conflict and associations with work- and nonwork-related factors and with physical and mental health outcomes: a nationally repre- sentative cross-sectional study in Switzerland. *BMC Public Health*, 9, 435.
- Hardie, E., Kashima, E. S., & Pridmore, P. (2005). The influence of relational, individual and collective self- aspects on stress, uplifts and health. *Self and Identity*, 4(1), 1–24.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. *New York, NY:Wiley*, 2.
- Hewlett, S. A. (2002). The Myth of Having It All. *Harvard Business Review*, 37–44.
- Hodson, R. (1989). Gender differences in job satisfaction: Why aren't women more dissatisfied? *The Sociological Quarterly*, 30, 385–399.
- Ika, L. A. (2009). Project success as a topic in project management journals. *Project Management Journal*, 40, 6–19.
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., Espnes, G. A., & Falkum, E. (2008). Positive and negative work family interaction and burnout: A longitudinal study of reciprocal relations. *Work & Stress*, 22(1), 1–15. <https://doi.org/10.1080/02678370801975842>
- Jensen, M. T., & Rundmo, T. (2015). Associations between work family conflict, emotional exhaustion, musculoskeletal pain, and gastrointestinal problems in a sample of business travelers. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(1), 105–113. <https://doi.org/10.1111/sjop.12177>
- Judge, A. T., Robbins, P. S., & Sanghi, S. (2008). organizational behavior. *San Diego State: Pearson.*, 13.
- Kahn, L., Wolfe, M., Quinn, R., Snoek, D., & Rosenthal, A. (1964). Organizational Stress. *New York: Wiley*.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work values and job rewards a theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124–143.
- Karakas, A., & Sahin, N. (2017). The Relation between Work Family Life Conflict , Job Performance and Job Stress: A Research on Hotel Employee. *Sosyoekonomi*, 25(32),

51–69. <https://doi.org/10.17233/sosyoekonomi.289385>

- Kobayashi, T., Honjo, K., Eshak, E. S., Iso, H., & Sawada, N. (2017). Work – family conflict and self-rated health among Japanese workers : How household income modifies associations. *Plos One*, 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0169903>
- Koustelios, A., & Tsigilis, N. (2005). The relationship between burnout and job satisfaction among physical education teachers: A multivariate approach. *European Physical Education Review*, 11(2), 189–203.
- Kroupis, I., Kouli, O., Tzetzis, G., Derri, V., & Mavrommatis, G. (2017). Job satisfaction and burnout among Greek P.E. teachers. A comparison of educational sectors, level and gender. *Cultura CCD*, 12, 5–15.
- Lan, M. (2016). The Impact of Structural Empowerment on Organizational Citizenship Behavior-Organization and Job Performance : A Mediating Role of Burnout. *Journal of Management Sciences*, 2(2), 273–288.
- Lazarus, R. S. (2006). Emotions and interpersonal relationships: toward a person-centered conceptualization of emotions and coping. *Journal of Personality*, 74, 9–46.
- Liu, X. S., & Ramsey, J. (2008). Teachers’ job satisfaction: Analyses of the teacher follow-up survey in the united states for 2000-2001. *Teaching and Teacher Education*, 24(5), 1173–1184.
- Liu, Y., & Zhou, L. (2017). The Dynamics of Work-Family Conflict. *Survey, American Community*, 60(6), 66–71.
- Luo, Y. (2016). Gender and Job Satisfaction in Urban China : The Role. *Social Indicators Research*, 125, 289–309. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0837-x>
- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New York: Wiley, 1.
- Marks, R., & MacDermid, M. (1996). Multiple Roles and the Self: A Theory of Role Balance. *Journal of Marriage and the Family*, 58, 417–432.
- Martinez, M. C. (2003). Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 6, 59–78.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397–422.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. New York: Van Nostrand.
- Mete, M., Faruk, Ö., & Bilen, A. (2014). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, 264–270. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.115>
- Montgomery, A. J., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Den Ouden, M. (2003). Work-home interference among newspaper managers: Its relationship with burnout and engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 16, 195–211.
- Moore, F. (2007). Work-life balance: contrasting managers and workers in an MNC.

Employee Relations, 29, 385–399.

- Munir, F., Nielsen, K., Garde, A. H., & Albertsen, K. (2011). Mediating the effects of work – life conflict between transformational leadership and health-care workers on job satisfaction and psychological wellbeing. *Journal of Nursing Management*, 1–10. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01308.x>
- Noor, N. M., & Zainuddin, M. (2011). Emotional labor and burnout among female teachers: Work–family conflict as mediator. *Psychology. Asian Journal of Social*, 14(4), 283–293.
- Nouri, B. A. (2017). Effective Factors on Job Stress and Its Relationship with Organizational Commitment of Nurses in Hospitals of Nicosia. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 4(2), 100–118.
- Oliveira, L. B., Cavazotte, F. ., & Paciello, R. . (2013). Antecedentes e consequências dos conflitos entre trabalho e família. *Red de Revistas Científicas de América Latina Y El Caribe, España Y Portugal*, 17(4), 418–437.
- Parkes, L. P., & Langford, P. H. (2008). Work-life balance or work-life alignment? A test of the importance of work-life balance for employee engagement and intention to stay in organisations. *Journal of Management & Organization*, 14(3), 267–284.
- Parveen, K., & Kalliath, T. (2015). W o r k -F a m i l y C o n f l i c t and Its I m p a c t on Job Satisfaction o f Social W o r k e r s, (May 2013), 241–259. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct125>
- Pereira, A. (2009). Burnout e o Conflito Trabalho-Família / Família-Trabalho em Profissionais de Enfermagem. *Tese de Mestrado Da Faculdade de Psicologia E de Ciências Da Educação*.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2014). *Análise de dados para ciências sociais - A Complementaridade do SPSS*.
- Pines, A., & Aronson, E. (1989). *Career Burnout, Causes and Cures*. New York: The Free Press.
- Saari, L. M., & Judge, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resources Management*, (43), 395–407.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Shah, M. (2012). Renewing strategic planning in universities at a time of uncertainty. Perspectives: 36 Policy and Practice in Higher Education. *International Review of Social Sciences and Humanities*, 2(2), 21–29.
- Sharma, J., Dhar, R. L., & Tyagi, A. (2016). Stress as a mediator between work – family con f l i c t and psychological health among the nursing staff : Moderating role of emotional intelligence. *Applied Nursing Research*, 30, 268–275. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2015.01.010>
- Siebert, D. (1974). Toward a Theory of Role Accumulation. *American Sociological Review*, 39(4), 567–578.
- Silva, A., Rossetto, C., & Rebelo, L. (2010). Fontes e conseqüências dos conflitos na

- relação trabalho-família de mulheres-gerentes. *Revista Portuguesa E Brasileira de Gestão*, 15–25.
- Skakon, J., Nielsen, K., Borg, V., & Guzman, J. (2010). Are leaders' well-being, behaviours and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research. *Work & Stress*, 24, 07–139.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences. *Thousand Oaks, CA: Sage*.
- Stanton, J. M., Balzer, W. K., Smith, P. C., Parra, L. F., & Ironson, G. (2001). A general measure of work stress: The Stress in General Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 61, 866–888.
- Tuckey, M. R., Searle, B. J., Boyd, C. M., Winefield, A. H., & Winefield, H. R. (2015). Hindrances are not threats: Advancing the multidimensionality of work stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20, 131–147.
- Venables, W. N., & Ripley, B. D. (1999). *Modern Applied Statistics with S-plus*. Springer-Verlag.
- Vercruyssen, A. (2013). Work-family conflict and stress: indications of the distinctiveness of role combination stress for Belgian working mothers. *Community, Work & Family*, 16(4), 357–371.
- Wei, W., Guo, M., Ye, L., Liao, G., & Yang, Z. (2016). Work-family conflict and safety participation of high-speed railway drivers : Job satisfaction as a mediator. *Accident Analysis and Prevention*, 95, 97–103. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2016.06.022>
- Yanchusa, N. J., Ebyb, L. T., Lance, E. C., & Drollinger, S. (2010). The impact of emotionallabor on work– family outcomes. *Journal of Vocation Behavior*, 76(1), 105–117.

Anexos

Questionário

Sou um aluno do Mestrado de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria que está a desenvolver uma tese direcionada a um estudo de caso à ETM.

Para que o estudo de caso seja fiável ao ponto de servir como diagnóstico à empresa é necessário que responda honestamente às perguntas abaixo.

As informações recolhidas serão anónimas, estudadas estatisticamente e posteriormente utilizadas num estudo que será facultado aos responsáveis da organização.

Obrigado pela colaboração,

Diogo Valério

	Desemquadro-me completamente	Enquadro-me a 25%	Enquadro-me a 50%	Enquadro-me a 75%	Enquadro-me perfeitamente
Gostaria de ter mais tempo para a família ou pessoas importantes na minha vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me confiante sobre a minha capacidade para lidar com problemas pessoais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em relação à empresa onde estou sinto-me satisfeito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me emocionalmente esgotado(a) com o meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lido bem com o inesperado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou mais interessado (a) no meu trabalho desde que assumi a atual função.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto que sou bom/boa no que faço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em relação à competência e funcionamento do meu superior hierárquico estou satisfeito(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto que tenho a capacidade de controlar situações irritantes na minha vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabalhar o dia todo é um motivo de tensão para mim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posso efetivamente solucionar problemas que me surgem no trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho menos energia do que a que gostaria para fazer coisas com a família ou pessoas importantes na minha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em relação à remuneração/benefícios sociais que recebo estou satisfeito(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O meu trabalho é fucral para a empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Só desejo fazer o meu trabalho e não ser incomodado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O meu trabalho dificulta-me a concentração em coisas importantes para a minha vida pessoal e/ou familiar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No meu trabalho, sinto que sou eficiente e capaz de fazer as coisas acontecer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me cheio(a) de vida no fim de um dia de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não consigo cumprir os meus deveres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Costumo sentir-me relaxado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me entusiasmado quando estou a trabalhar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em relação ao trabalho que realizo estou satisfeito(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O meu trabalho dificulta-me ser tão bom em casa como gostaria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto que as coisas correm à minha maneira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou cada vez mais interessado(a) no meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me acabado(a) por causa do meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto que as dificuldades se acumulam de tal maneira que não as consigo superar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto que estou a contribuir efetivamente para a organização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sou capaz de controlar acontecimentos importantes na minha vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em relação à colaboração e clima de relação com os meus colegas de trabalho sinto-me satisfeito(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me cansado(a) quando acordo pela manhã e preciso de encarar um novo dia de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou cada vez mais descrente da contribuição do meu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tudo somado,
considerando todos os
aspectos do meu
trabalho e da minha vida
nesta empresa estou
satisfeito(a).

Dados sociodemográficos

2.

Idade:

Marcar apenas uma oval.

- < 25 anos
- 26 - 35 anos
- 36 - 45 anos
- 46 - 55 anos
- > 56 anos

3.

Sexo:

Marcar apenas uma oval.

- Masculino
- Feminino

4.

Habilitações literárias

Marcar apenas uma oval.

- 9º ano
- 12º ano
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutorado

5.

Anos na organização

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 1
- 1 - 5 anos
- 6 - 10 anos
- Mais de 10 anos

6.

Filhos

Marcar apenas uma oval.

- 0
- 1
- 2
- 3
- >3