

STRESSE OCUPACIONAL E ESTRATÉGIAS DE CONFRONTO: DESENVOLVIMENTO DE UM GUIÃO DE ENTREVISTA PARA DIFERENTES PROFISSÕES

A. Rui Gomes
(Universidade do Minho)

O stress ocupacional tem vindo a ganhar cada vez maior importância junto da comunidade científica, procurando-se obter um conhecimento mais completo acerca das suas causas e efeitos e o tipo de relações que se podem estabelecer com indicadores profissionais subjectivos (ex: satisfação, comprometimento profissional, etc.) e objectivos (ex: níveis de produtividade, absentismo, etc.).

Nesta tentativa de maior complexificação e compreensão sobre este tema ganham importância os métodos qualitativos pois, apesar de não permitirem a generalização e comparação proporcionada pelas técnicas quantitativas, facilitam um entendimento mais profundo e completo sobre a forma como cada um percebe e gere as pressões inerentes à sua profissão. Por outro lado, a utilização de métodos qualitativos de investigação pode também facilitar o surgimento de novas indicações e domínios de estudo que não são contemplados pela investigação quantitativa. A título meramente ilustrativo, O'Driscoll e Cooper (1996) examinaram, através da técnica de "incidentes críticos", os stressores experienciados por diferentes profissionais e verificaram a existência de dez categorias distintas de problemas relacionados com o trabalho. O curioso das análises efectuadas foi verificar que 53.7% das respostas podiam ser incluídas nas áreas tradicionais do estudo do stress ocupacional, relacionadas com o excesso de trabalho, o conflito de funções e a ambiguidade das tarefas, enquanto que as restantes dimensões remetiam para novas áreas não incluídas nos modelos teóricos acerca deste tema. Neste sentido, os autores alertaram para a possibilidade dos instrumentos de avaliação não estarem a medir convenientemente as reais condições e experiências de trabalho, sugerindo a utilização dos métodos qualitativos como uma possibilidade de melhoria dos instrumentos de avaliação e dos próprios modelos teóricos que lhes estão subjacentes. No seguimento desta reflexão, Cooper, Dewe e O'Driscoll (2001) afirmam que estes problemas não se colocam apenas nos modelos de stress ocupacional mas também no estudo de outros domínios psicológicos (ex: estratégias de confronto), podendo a investigação acerca das estratégias de confronto sair, uma vez mais, beneficiada com investigações baseadas em metodologias qualitativas.

Devido a estas indicações, são vários os autores que realçam a necessidade de se utilizar técnicas de análise mais sensíveis às "flutuações" e "dinâmicas" naturais dos fenómenos em estudo (Thoits, 1995) representando bons exemplos as entrevistas de incidentes críticos, as entrevistas semi-estruturadas, as análises de conteúdo de questões abertas e fechadas e os diários de registo de actividades (ver Erera-Weatherley, 1996; Dewe, 1992; Hari Das, 1983; Oakland & Ostell, 1996; O'Driscoll & Cooper, 1994, 1996).

É neste sentido que surge esta proposta de entrevista, procurando não só realçar as vantagens da inclusão de metodologias qualitativas no estudo do stress relacionado com o trabalho, mas também avançar com um guião de avaliação dirigido aos profissionais e investigadores interessados neste assunto.

Pressupostos e Modelos Subjacentes ao Desenvolvimento da Entrevista

Em termos gerais, a construção do guião de Entrevista sobre Stresse Ocupacional e Estratégias de Confronto (ESOEC) organiza-se em três grandes domínios: escolhas e comprometimento profissional, avaliação e confronto com o stresse ocupacional e indicadores de eficácia e sucesso profissional.

A primeira parte recolhe informações acerca do percurso e escolhas profissionais do entrevistado, observando-se o tipo de razões e motivações associadas ao exercício da profissão, em paralelo, com uma abordagem acerca do modo como é vivenciada a ocupação em causa (“significado” pessoal). Procura-se, deste modo, analisar o que está em causa para os profissionais em termos da importância que atribuem ao trabalho, sendo relevante distinguir entre os que exercem a profissão sem grande comprometimento pessoal e os que evidenciam uma grande identificação e empenhamento pessoal com aquilo que fazem. Tal como refere Jamal (1984), quando comparamos indivíduos com diferentes níveis de comprometimento com o trabalho e com a organização a que pertencem, devemos considerar a possibilidade dos mais envolvidos reagirem melhor ao stresse ocupacional, pois estes tendem a demonstrar maior confiança, persistência e motivação para a procura de soluções adequadas face às dificuldades sentidas. Por outro lado, o facto de serem mais motivados leva-os a quererem melhorar constantemente, evidenciando conhecimentos e competências que tornam os efeitos negativos do trabalho menos prejudiciais e nocivos. No entanto, e olhando este tema do ponto de vista do stresse ocupacional crónico, devemos também ter em atenção os contributos dados por Pines (1993) no modelo existencial do processo de “burnout” (esgotamento), que nos alerta para a possibilidade dos profissionais altamente motivados e determinados poderem não ter sempre reacções adaptativas e eficazes na gestão da pressão profissional. De facto, para a autora, se estivermos na presença de indivíduos que tendem a derivar o seu sentimento de existência pessoal através do trabalho, então estaremos perante alguém mais propenso ao “burnout”. Neste sentido, os profissionais com maiores expectativas e objectivos pessoais mais exigentes são os que estão em maior risco para o problema referido, principalmente, quando esta busca se torna um insucesso. Mas o inverso também pode acontecer, pois podemos encontrar pessoas para quem o trabalho não constitui uma fonte significativa de avaliação pessoal, reduzindo assim a probabilidade de experienciarem sentimentos negativos e mal-estar. Neste caso, estaremos perante alguém que não se sente muito envolvido com os princípios e causas que regem a sua profissão, não está muito preocupado com os resultados obtidos poderem ser bons ou maus e não se envolve emocionalmente com aquilo que faz. Tal como referem Gomes, Cruz e Melo (2000), o indivíduo só se torna um potencial candidato ao “burnout” quando faz derivar o significado da sua existência pessoal da actividade que realiza profissionalmente. Paralelamente, a importância de avaliar estes aspectos no guião de entrevista é reforçada com os resultados de vários estudos, que têm vindo a demonstrar que os profissionais mais motivados tendem a experienciar mais stresse ocupacional quando não vêm realizadas ou garantidas as condições fundamentais para o desempenho eficaz das suas funções (ver Leiter, 1992; Leiter & Maslach, 1988; Leong, Furnham & Cooper, 1996; Pines & Kanner, 1982). Como exemplo pratico da distinção entre estes diferentes modos de funcionamento, podemos admitir que se entrevistarmos um profissional da área da saúde que valoriza imenso o contacto directo com os pacientes e a construção de um relacionamento positivo e de empatia com as pessoas a quem presta os seus cuidados, então ele tenderá a ser mais reactivo a fontes de pressão relacionadas com a falta de tempo e

excesso de tarefas a realizar, uma vez que estas podem acabar por limitar a possibilidade de construir relacionamentos profissionais positivos.

A segunda parte da entrevista aborda, em termos genéricos, o modo como o entrevistado avalia e gere o stress ocupacional. Neste caso, é proposto uma análise das competências psicológicas necessárias para o exercício da profissão em causa, seguindo-se a descrição das potenciais fontes de stress associadas à actividade em causa e terminando com a observação das estratégias de confronto utilizadas para lidar com os factores promotores de mal-estar e pressão. Do ponto de vista conceptual, o modelo formulado por Cooper (1986) e Cooper & Marshall (1978, 1982) poderá funcionar como um bom guia de recolha de informações nesta parte da entrevista, uma vez que o seu carácter reconhecidamente generalista é adequado na análise das fontes de stress em diferentes contextos ocupacionais. Em termos gerais, o modelo procura identificar as principais fontes de stress ocupacional e as consequências resultantes, tanto para o indivíduo como para a organização a que pertence. Os autores propõem uma divisão em seis grandes factores de tensão, que abrangem uma grande variedade de problemáticas profissionais: i) factores intrínsecos ao trabalho (ex: más condições físicas de trabalho, excesso de horas de trabalho, viagens e deslocações, etc.); ii) papel na organização (e.g., ambiguidade do papel, conflito de papéis e grau de responsabilidade assumida); iii) desenvolvimento da carreira (ex: impacto da excessiva rapidez ou frustração das expectativas de promoção, falta de segurança no trabalho, ambição frustrada, etc.); iv) relações estabelecidas com os superiores, colaboradores e colegas de trabalho (ex: coesão e união no local de trabalho, apoio social e ajuda na resolução de problemas, etc.); v) clima e estrutura organizacional (ex: pouca ou nenhuma participação no processo de tomada de decisão, inexistência de discussão e comunicação no local de trabalho, políticas administrativas negativas, etc.); e vi) fontes extra-organizacionais de stress (ex: problemas familiares, insatisfação com a vida pessoal, dificuldades financeiras, etc.). Os efeitos destas seis áreas de stress podem traduzir-se tanto em sintomas e consequências ao nível individual (e.g., aumentos da pressão sanguínea, estados de humor depressivo, consumo excessivo de álcool, aumento de sentimentos de irritabilidade e queixas psicossomáticas, etc.) como ao nível organizacional (e.g., elevado absentismo, frequentes abandonos do emprego, dificuldades nas relações de trabalho, fraco controle da qualidade, etc.) (Cartwright, Cooper & Murphy, 1995; Cooper & Payne, 1990, 1992; Cruz, Melo & Gomes, 2000; Jex, 1998).

Após a análise das potenciais fontes de pressão, o guião de entrevista propõe uma análise dos processos de confronto que o profissional assume na gestão do stress ocupacional. A este nível é fundamental ter em consideração as indicações formuladas por Lazarus (1995), que veio chamar a atenção para o tipo de transacções que ocorrem entre trabalhadores e o ambiente de trabalho, assumindo a importância das estratégias de confronto utilizadas pelo indivíduo bem como as mudanças na experiência de stress que ocorrem ao longo do tempo e em diferentes situações. Para o autor, o estudo do stress ocupacional envolve uma compreensão dos padrões individuais de resposta às várias condições ambientais e não apenas uma identificação das condições adversas de trabalho. Por outras palavras, mesmo que fosse possível identificar todas as potenciais fontes de stress existentes no trabalho, não poderíamos prever, com toda a certeza, todos os efeitos desses problemas no rendimento e bem-estar dos indivíduos. Para tal, torna-se imperioso incluir os processos de avaliação cognitiva, que condicionam as respostas individuais às diferentes exigências profissionais (Levi, 1990; Tattersall & Farmer, 1995). Em termos práticos, chama-se a atenção para a necessidade de atendermos, por um lado, à avaliação

cognitiva que o sujeito faz da situação e, por outro lado, aos processos de confronto utilizados para lidar com o problema. No que respeita à “avaliação cognitiva”, esta deve ser entendida como a análise do significado para o bem-estar pessoal daquilo que está a acontecer na relação pessoa-ambiente (Lazarus, 1991a). Neste caso, perante uma determinada situação potencialmente causadora de stress ocupacional, o profissional pode sentir-se “ameaçado” quando antecipa mal-estar e prejuízo pessoal (ex: perda de emprego, fracasso e má avaliação pelos superiores, não promoção, etc.) ou então “desafiado”, quando assume uma atitude positiva perante a possibilidade de ultrapassar as dificuldades e poder assim desenvolver-se com essa boa realização (ex: aprender a lidar com o erro, poder aplicar novas competências, etc.). Neste sentido, é nos processos de avaliação cognitiva que se encontra a justificação para o facto de determinados indivíduos responderem, perante uma mesma situação geradora de pressão e mal-estar, com respostas emocionais de ansiedade enquanto outros experienciam desafio e maior motivação. Estes processos mediadores de avaliação cognitiva incluem duas etapas distintas. O primeiro momento diz respeito à avaliação primária, observando-se até que ponto o que está a acontecer é relevante para o bem-estar pessoal do indivíduo. Se este não atribui qualquer importância ao acontecimento negativo, o processo de stress tem uma elevada probabilidade de terminar. Se, pelo contrário, o problema for percebido como significativo, então segue-se a avaliação secundária, que se refere às opções, recursos pessoais e perspectivas de confronto para lidar com a situação. Este processo de confronto representa o elemento central na alteração da relação pessoa-ambiente, pois é ele que introduz modificações nas reacções emocionais, nos comportamentos assumidos e na efectiva modificação das circunstâncias em que a pessoa se encontra. Em termos gerais, estas estratégias podem ser centradas na resolução do problema, caracterizando-se pelos esforços do indivíduo em alterar as condições stressantes da situação geradora de mal-estar, reunindo informações que o possam ajudar a compreender o que é necessário fazer para solucionar o problema, ou então dirigindo directamente os seus comportamentos e acções sobre o meio ambiente. A segunda alternativa, diz respeito à utilização de estratégias centradas na regulação emocional, visando-se gerir o desconforto resultante da actual relação indivíduo-ambiente, através da mudança do significado do que está a acontecer ou de que possa vir a acontecer, podendo apontar-se como exemplos, a negação, o distanciamento ou o recurso à utilização de pensamentos positivos (Lazarus, 1995).

De um modo geral, esta segunda parte da entrevista valoriza o conhecimento das condições stressantes em que o profissional se encontra bem como o modo como avalia e gere cada um dos problemas referidos. Neste sentido, as duas perspectivas teóricas apresentadas podem representar bons modelos de análise e interpretação das informações recolhidas, ajudando a perceber o funcionamento do entrevistado face às suas circunstâncias de trabalho.

Finalmente, a terceira parte da entrevista visa recolher informações acerca dos indicadores de eficácia e sucesso profissional assumidos pelo entrevistado. Este último conjunto de questões complementa as informações obtidas no início da entrevista, pois devemos assumir uma relação entre a motivação pessoal e o comprometimento profissional (discutidos na primeira fase da entrevista) e os critérios de eficácia utilizados para avaliar os resultados alcançados (analisados nesta parte da entrevista). Para esta última secção, o entrevistador deverá estar familiarizado com os modelos motivacionais do funcionamento humano, representando a abordagem cognitiva uma excelente ferramenta de informação (ver Ames, 1992; Deci, 1975; Dweck & Leggett, 1988; Hackman & Oldham, 1976; McClelland, 1985; Ryan & Deci, 2000). Em termos gerais, e tal

como refere Deci e Ryan (1985), a necessidade das pessoas se sentirem competentes e perceberem algum grau de controle sobre as suas vidas pode levá-las a assumir duas grandes orientações motivacionais, uma mais intrínseca, relacionada com o prazer e o gozo pessoal que sentem na execução da uma determinada tarefa, e outra mais extrínseca, remetendo para o tipo de benefícios e ganhos externos a obter caso sejam bem sucedidas na realização da tarefa. Perante estes pressupostos e ideias, pretende-se nesta última fase identificar uma relação entre os factores de sucesso referidos pelo entrevistado (mais centrados na melhoria e aperfeiçoamento constante ou na obtenção de reconhecimento externo pelas possíveis boas realizações) e “cruzar” estas informações com as fontes de motivação e níveis de comprometimento assumidos na primeira parte da entrevista.

Em síntese, esta proposta de organização das questões procura fornecer um conhecimento acerca do modo como o profissional percebe a sua profissão (e.g. fontes de motivação, comprometimento e significado pessoal da sua actividade), seguindo-se uma análise dos aspectos que estão em “jogo”, não só na realização das tarefas (e.g., tipo de pressões e tensões a que está sujeito) mas também ao nível dos mecanismos de confronto e de resolução utilizados (e.g., esforços cognitivos e comportamentais para lidar com as fontes de pressão). Conhecendo-se o envolvimento profissional e o modo como é gerido o stresse ocupacional, o guião propõe uma análise das potenciais consequências dos problemas referidos e o modo como o entrevistado encara a sua carreira, em termos de sucesso e eficácia profissional.

Princípios Metodológicos Adoptados na Construção do Guião e Aspectos Práticos da Sua Aplicação

A construção do guião de entrevista teve por base as indicações de diversos autores que utilizaram este tipo de metodologia na análise do stresse ocupacional (ver Dewe & Brook, 2000; Hari Das, 1983; Oakland & Ostell, 1996; O’Driscoll & Cooper, 1996). As vantagens da utilização das entrevistas aprofundadas permite ao investigador um conhecimento mais global e contextualizado acerca do problema em estudo, produzindo uma grande riqueza de informação que nem sempre é possibilitada por outros métodos de avaliação (Valles, 1999).

Tendo por base estes objectivos, a construção da entrevista foi efectuada para ser utilizada de acordo com uma organização sequencial, onde as questões e os temas a abordar são determinados previamente, mas deixando margem de manobra suficiente ao entrevistador para explorar, o mais detalhadamente possível, aquilo que é referido pelos entrevistados em cada um dos domínios estabelecidos. Assim sendo, os pressupostos fundamentais seguidos na sua elaboração basearam-se primordialmente nas entrevistas não-estruturadas, uma vez que não propomos previamente categorias de resposta pré-definidas nem qualquer sistema de codificação que “encaixe” as informações recolhidas em certas categorias, que são dois dos procedimentos fundamentais das entrevistas estruturadas (ver Fontana & Frey, 1994; Kerlinger, 1986). De qualquer modo, isto não significa que a estrutura final represente apenas um conjunto de temas gerais de discussão pois procurámos estabelecer bem os tópicos de debate, admitindo-se uma combinação entre questões abertas e, se necessário, mais fechadas, de modo a recolher os dados necessários sobre os temas em causa em cada uma das fases da entrevista acabando, deste ponto de vista, por aproximar este guião às entrevistas semi-estruturadas (Flick, 1998). Ou seja, apesar de alguns assuntos discutidos apontarem, “à priori”, para uma determinada área em estudo (ex:

razões e motivos para o exercício profissional apontam para questões relacionadas com a orientação motivacional e o comprometimento profissional) não foram delimitadas antecipadamente categorias de resposta dentro destes temas mais gerais, podendo a organização final dos dados reflectir, ou não, a estrutura definida anteriormente.

A formulação das questões

O desenvolvimento das questões incluídas na entrevista procuram abordar os temas de interesse do trabalho e atender a um conjunto de directivas enunciadas por diversos autores (ver Foddy, 1996; Kerlinger, 1986). Assim, os assuntos discutidos relacionam-se directamente, e apenas, com os problemas estabelecidos na investigação e com os objectivos associados a este tema de estudo, evitando-se entrar desnecessariamente em áreas do foro pessoal e íntimo. A formulação das questões foi efectuada de forma clara e objectiva, prestando-se particular atenção à não inclusão de perguntas com duplo sentido ou com algum tipo de ambiguidade. Em termos da condução da entrevista, elaboraram-se questões que não facilitem a sugestão das respostas por parte do entrevistador nem a indução de desejabilidade social nos entrevistados. Paralelamente, procurou-se utilizar uma linguagem simples e de acordo com o quadro de referência dos participantes.

Quanto à aplicação concreta das questões, sugere-se que o entrevistador siga as directivas enunciadas por Flick (1998) e Patton (1990), que aconselham a apresentação dos temas através de três fases distintas: começar por abordar os assuntos através de questões não-estruturadas, do tipo aberto (ex: “quais são, para si, os maiores problemas que enfrenta na sua profissão?”), passando de seguida para uma abordagem semi-estruturada, onde se esclarece melhor os tópicos (“referiu-me à pouco que as dificuldades que sentia tinham a ver consigo mas também com o seu local de trabalho. Poderia esclarecer melhor esta diferença e dar-me exemplos de ambas as situações?”) e, por último, recolher informações mais específicas e clarificadoras através de perguntas estruturadas, do tipo fechado (“referiu que os problemas que sente tanto podem advir da falta de tempo como dos baixos recursos financeiros. Qual das duas áreas é mais complicada de gerir para si?”). Para os autores, o objectivo deste tipo de procedimento prende-se com a necessidade de prevenir a possibilidade do quadro conceptual de referência do investigador se impor aos participantes, uma vez que a opção pela maior directividade nas etapas iniciais do diálogo, através da formulação de questões estruturadas, poderá levar os entrevistados a orientar as suas respostas de acordo com as expectativas e interesses teóricos do responsável pelo estudo. Paralelamente, algumas das questões propostas no guião (ex: “em toda a sua carreira, qual a situação que lhe provocou maior pressão e mal-estar?”) poderão sair particularmente beneficiadas se forem utilizadas numa lógica de “análise de incidentes críticos” (ver O’Driscoll & Cooper, 1996), uma vez que é proposto, neste caso, a recolha de dados a partir de situações reais e específicas a cada pessoa entrevistada.

Como forma de se obter uma determinada lógica e consistência na condução das entrevistas, é importante que o entrevistador mantenha a ordem das questões a abordar, evitando o mais possível a formulação de convicções pessoais na discussão dos assuntos bem como a elaboração de interpretações face às respostas ou ideias dos entrevistados. Isto significa que a sua atitude deverá ser fundamentalmente centrada nos comportamentos verbais e não-verbais facilitadores do relacionamento interpessoal e promotores de um ambiente adequado à expressão das opiniões pelos participantes (Olabuénaga, 2003; Taylor & Bodgan, 1984). Paralelamente, se o investigador pretender realizar mais do que uma entrevista é importante cumprir alguns critérios

básicos de uniformidade na utilização do guião, formulando as questões de acordo com o modelo sugerido e garantindo situações de aplicação similares, através da sua realização em locais próprios, onde a confidencialidade e a privacidade estejam asseguradas (Valles, 1999).

A estrutura do guião

Antes de se iniciar a aplicação da entrevista, o entrevistador deverá esclarecer os seguintes pontos prévios com o profissional em causa: i) informar o âmbito da realização do trabalho de investigação (ex: tema do trabalho, trabalho de licenciatura, mestrado, doutoramento ou outro); ii) informar acerca dos objectivos da investigação e a necessidade de realizar a entrevista; iii) modo como pretende utilizar as informações recolhidas e difundir os resultados obtidos; iv) solicitar a autorização para a gravação da entrevista; v) verificar a disponibilidade do entrevistado para uma leitura posterior da transcrição da entrevista, pronunciando-se sobre a exactidão e o grau de acordo com as informações transmitidas.

Posto isto, a entrevista inicia-se com a recolha de informações acerca do entrevistado, nomeadamente, a identificação pessoal, a formação académica e a sua situação profissional. De realçar a necessidade de assinalar a hora de início da entrevista e, mais tarde, do final da mesma, de modo a poder-se aferir a sua duração total.

Realizado estes procedimentos prévios, dá-se início à entrevista propriamente dita. Tal como foi referido, o guião é constituído por três partes distintas, com um total de catorze questões que abordam os temas anteriormente apresentados. A Figura 1 apresenta uma descrição completa do guião.

Conclusão

Este guião de entrevista pode ser útil para os profissionais que se dedicam ao estudo do stresse em contextos laborais, ajudando a recolher informações acerca do modo como cada pessoa vivencia a sua actividade laboral e o modo como gere as pressões que lhe são colocadas pelas tarefas exercidas. Obviamente, a sua construção obedeceu a um conjunto de princípios e formulações teóricas acerca do stresse ocupacional e da adaptação humana em distintos contextos sociais e profissionais. É, neste sentido, que a familiarização do entrevistador com os modelos conceptuais será determinante para uma recolha mais aprofundada e adequada da informação. No entanto, o guião não ficará inviabilizado caso o entrevistador se reveja teoricamente noutras propostas, pois carácter geral e abrangente das questões formuladas parece-nos “transversal” a diferentes conceptualizações neste domínio de estudo.

Independentemente das questões teóricas, estamos de acordo com Cooper (1986) quando este afirma que a promoção da saúde e do bem-estar no trabalho tem vindo a impulsionar a necessidade de novos profissionais da área da Psicologia, com formação nas áreas clínica e da saúde, em paralelo, com um conhecimento acerca da psicologia social e das organizações. É neste sentido que deve ser entendido este guião de entrevista, procurando constituir uma ferramenta de trabalho para profissionais inseridos nesta lógica de intervenção.

Referências

- Ames, C. (1992). Achievement goals, motivational climate, and motivational process. In G. C. Roberts (Ed.), *Motivation in sport and exercise*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Cartwright, S.; Cooper, C. L. & Murphy, L. R. (1995). Diagnosing a healthy organization: A proactive approach to stress in the workplace. In L. R. Murphy, J. J. Hurrel, S. L. Sauter & G. P. Keita (Eds.), *Job stress interventions*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Cooper, C. L. (1986). Job distress: Recent research and the emerging role in the clinical occupational psychologist. *Bulletin of the British Psychological Society*, 39, 325-331.
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of organizational stress*. Oxford: University Press.
- Cooper, C. L.; Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. O. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. London: Sage.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. London: Macmillan.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de "stress": Uma revisão da literatura relacionada com doenças coronárias e com saúde mental. *Análise Psicológica*, II (2/3), 153-170.
- Cooper, C. L. & Payne, R. (1990). *Causes, coping and consequences of stress at work*. New York: Wiley.
- Cooper, C. L. & Payne, R. (1992). International perspectives on research into work, well-being, and stress management. In J. C. Quick, L. R. Murphy & J. J. Hurrel, Jr. (Eds.), *Stress & well-being at work*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Cruz, J. F.; Melo, B. & Gomes, A. R. (2000). Modelos teóricos e conceptuais de stress. In J.F. Cruz, A.R. Gomes, & B. Melo (Eds.), *Stress e Burnout nos Psicólogos Portugueses*. Braga: SHO – Sistemas Humanos e Organizacionais.
- Deci, E. (1975). *Intrinsic motivation*. New York: Plenum Press.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- Dewe, P. (1992). The appraisal process: Exploring the role of meaning, importance, control and coping in work stress. *Anxiety, Stress, and Coping*, 5, 95-109.
- Dewe, P. & Brook, R. (2000). Sequential tree analysis of work stressors: Exploring score profiles in the context of the stressor-stress relationship. *International Journal of Stress Management*, 7, 1-18.
- Dweck, C. S. & Leggett, E. L. (1988). A social-cognitive approach to motivation and personality. *Psychological Review*, 95, 256-273.
- Elera-Weatherley, P. I. (1996). Coping with stress: Public welfare supervisors doing their best. *Human Relations*, 49, 157-170.
- Flick, U. (1998). *An introduction to qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Foddy, W. (1996). *Como perguntar: Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*. Oeiras: Celta Editora.
- Fontana, A. & Frey, J. H. (1994). Interviewing: The art of science. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gomes, A. R.; Cruz, J. F. & Melo, B. (2000). Modelos teóricos e conceptuais de burnout. In J.F. Cruz, A.R. Gomes, & B. Melo (Eds.), *Stress e Burnout nos Psicólogos Portugueses*. Braga: SHO – Sistemas Humanos e Organizacionais.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hari Das, Y. (1983). Qualitative research in organizational behaviour. *Journal of Management Studies*, 3, 310-314.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33, 1-21.
- Jex, S. M. (1988). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. London: Sage.
- Kerlinger, F. N. (1986). *Foundations of behavioral research* (3rd Ed.). New York: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Lazarus, R. S. (1991a). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- Lazarus, R. S. (1991b). Psychological stress in the workplace. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 1-13.
- Lazarus, R. S. (1995). Psychological stress in the work place. In R. Crandall & P. L. Perrewé (Eds.), *Occupational stress: A handbook*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Leiter, M. P. (1992). Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues. *Anxiety, Stress, and Coping*, 3, 79-93.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Leong, C. S.; Furnham, A. & Cooper, C. L. (1996). The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations*, 49, 1345-1363.
- Levi, L. (1990). Occupational stress: Spice of life or kiss of death? *American Psychologist*, 45, 1142-1145.
- McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Glenview, IL: Scott, Foresman.

- Oakland, S. & Ostell, A. (1996). Measuring coping: A review and critique. *Human Relations*, 49, 133-155.
- O'Driscoll, M. P. & Cooper, C. L. (1994). Coping with work related stress: A critique of existing measures and proposal for an alternative methodology. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 67, 343-354.
- O'Driscoll, M. P. & Cooper, C. L. (1996). A critical incident analysis of stress-coping behaviours at work. *Stress Medicine*, 12, 123-128.
- Olabuénaga, J. I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa* (3ª Ed.). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2ª Ed.). Newbury Park, CA: Sage.
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional burnout. Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor & Francis.
- Pines, A. & Kanner, A. (1982). Nurses burnout: Lack of positive conditions and presence of negative conditions as two independent sources of stress. *Journal of Psychosocial Nursing*, 8, 30-35.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- Tattersall, A. J. & Farmer, E. W. (1995). The regulation of work demands and strain. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds), *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Taylor S. J. & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings*. New York: John Wiley.
- Thoits, P. A. (1995). Stress, coping and social support processes: Where are we? What next? (Extra Issue). *Journal of Health and Social Behaviour*, pp. 53-79.
- Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.

<p>IDENTIFICAÇÃO</p> <p>Nome completo _____</p> <p>Idade _____ Estado civil: Casado _____ Solteiro _____ Divorciado _____ Viúvo _____ Outro _____</p> <p>Número de filhos _____ Idade dos filhos _____</p> <p>FORMAÇÃO ACADÉMICA</p> <p>1. Grau académico mais elevado: Até ao 1º ciclo _____ 2º ciclo _____ 3º ciclo _____ Ensino Secundário _____ Bacharelato _____ Licenciatura _____ Mestrado _____ Doutoramento _____ Outros _____</p> <p>2. Há quantos anos terminou o seu curso/formação? _____ anos</p> <p>SITUAÇÃO PROFISSIONAL</p> <p>3. Local de trabalho (exemplos: hospital, universidade, clínica privada, empresa, escola, centro de saúde, etc.): _____</p> <p>4. Tempo médio (em minutos) no percurso entre casa e o trabalho (ida e volta) _____</p> <p>5. Contexto profissional: Sector público _____ Sector privado _____ Sector público e privado _____</p> <p>6. Área/Serviço de actividade profissional principal actual: _____</p> <p>7. Experiência profissional nesta área de actividade principal: _____ anos</p> <p>8. Nº médio de horas de trabalho por semana: _____ horas</p> <p>9. Nº médio de horas por semana em serviço directo a pessoas: _____ horas</p> <p>Para devolver os resultados deste estudo preencha, por favor, os seguintes dados: Nome completo _____ Morada _____ Código postal _____ - _____ / _____ e-mail (se disponível) _____</p> <p>ASPECTOS INTRODUTÓRIOS</p> <p>1. Especificar o âmbito do trabalho</p> <p>2. Apresentar os objectivos da entrevista</p> <p>3. Informar acerca da difusão de resultados: a divulgação das informações recolhidas terá sempre em consideração a confidencialidade e o anonimato das pessoas entrevistadas. Se assim o desejar, o entrevistado poderá ter acesso à informação final</p> <p>4. Solicitar a autorização para realizar a gravação da entrevista: realçar a importância da gravação devido à necessidade de transcrever e analisar posteriormente a informação obtida</p> <p>5. Verificar a disponibilidade do entrevistado para ler posteriormente a transcrição da informação recolhida: emitir um parecer sobre a adequação das opiniões que forneceu, corrigindo eventuais erros e/ou mal-entendidos nas respostas dadas</p> <p>5.1. No caso afirmativo, combinar a forma de envio da transcrição da entrevista (pessoalmente, por correio, etc.) bem como os prazos para a entrega e recolha da mesma Tempo de duração da entrevista _____ (Início _____ h _____ min. / Final _____ h _____ min.)</p> <p>I PARTE – ESCOLHAS E COMPROMETIMENTO PROFISSIONAL</p> <p>1. Quais as razões que o/a levaram a escolher esta profissão?</p> <p>2. Actualmente, que razões o/a motivam a exercer esta profissão?</p> <p>3. Para si, o que significa ser _____ ?</p> <p>4. Voltaria a escolher esta profissão? Porquê?</p> <p>II PARTE – AVALIAÇÃO E CONFRONTO COM O STRESSE OCUPACIONAL</p> <p>5. Do ponto de vista psicológico, quais são as características/competências psicológicas necessárias para exercer a sua profissão (se necessário, solicitar exemplos no dia-a-dia da actividade profissional)?</p> <p>6. Acha que estas características foram melhorando ao longo do tempo, ou é “algo que se tem e com que se nasce”?</p> <p>7. Quais são, para si, os maiores problemas que enfrenta na sua profissão? Procurar obter exemplos concretos das fontes de stresse/pressão no dia-a-dia de trabalho do entrevistado.</p> <p>8. O que faz para lidar e resolver cada um desses problemas (ex: o que costuma pensar, o que costuma fazer, etc.)?</p> <p>9. Como costuma lidar com o possível insucesso na sua profissão?</p> <p>10. Quais são as consequências pessoais dos problemas referidos (ex: em termos físicos, psicológicos, profissionais, familiares, etc.)?</p> <p>11. Em toda a sua carreira, qual a situação que lhe provocou maior pressão e mal-estar?</p> <p>12. O que fez para lidar e resolver esse problema?</p> <p>III PARTE – INDICADORES DE EFICÁCIA E SUCESSO PROFISSIONAL</p> <p>13. Do ponto de vista profissional, o que significa para si ter sucesso e ser eficaz?</p> <p>14. Do ponto de vista profissional, há novos desafios para si no futuro? Quais?</p>

FIGURA 1. Entrevista sobre Stresse Ocupacional e Estratégias de Confronto (ESOEC)

FICHA TÉCNICA

Título: **Actas da XI Conferência Internacional
de Avaliação Psicológica: Formas e Contextos**

Conselho Científico: Acácia Santos (Univ. São Francisco, SP);
Adelina Guisande (Univ. Minho);
Adelinda Candeias (Univ. Évora);
Alessandra Capovilla (Univ. São Francisco, SP);
Alfredo Campos (Univ. Santiago Compostela);
António Diniz (ISPA, Lisboa);
Carla Machado (Univ. Minho);
Celina Manita (Univ. Porto);
Cláudio S. Hutz (Univ. Fed. Rio Grande do Sul);
Danilo Silva (Univ. Lisboa);
Feliciano Veiga (Univ. Lisboa);
Fermino Sisto (Univ. São Francisco, SP);
Fernando Jimenez (Univ. Salamanca);
Francisca Farinha (Univ. Vigo);
Gerardo Prieto (Univ. Salamanca);
Helena Rebelo Pinto (Univ. Lisboa);
Leandro Almeida (Univ. Minho);
Luísa Faria (Univ. Porto);
Margarida Pedroso Lima (Univ. Coimbra);
Mário Simões (Univ. Coimbra);
Miguel Gonçalves (Univ. Minho);
Ricardo Primi (Univ. São Francisco, SP);
Saúl Neves de Jesus (Univ. Lisboa)

Organização: Carla Machado, Leandro Almeida, Miguel Gonçalves,
M. Adelina Guisande e Vera Ramalho

Composição, Impressão: Candeias Artes Gráficas
Rua Conselheiro Lobato, 179
4715-089 Braga
geral@litografiaac.pt
www.litografiaac.pt

**Edição, Distribuição
e Encomendas:** Psiquilibrios Edições
Rua José Maria Ottoni, 56
4715-309 Braga
Tel. 253 284 517
<http://psiquilibrios.planetaclix.pt>
psiquilibrios@clix.pt

ISBN: 978-972-98052-7-1

Depósito Legal: 248103/06

Braga, Outubro de 2006