



UNIVERSIDADE
CATOLICA
PORTUGUESA

BRAGA

Experiências de recuperação e satisfação na atividade laboral em contexto hospitalar

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Psicologia do
Trabalho e das Organizações**.

Diana Rita Brito Alves

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

OUTUBRO 2016



CATÓLICA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

Experiências de recuperação e satisfação na atividade laboral em contexto hospitalar

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Psicologia do
Trabalho e das Organizações**.

Diana Rita Brito Alves

Sob a Orientação da Prof.^a Doutora **Maria de Fátima
Rodrigues Leitão Lobo Araújo**

Índice

Introdução.....	1
Método	8
Amostra	8
Hipóteses	9
Instrumentos	9
Procedimentos	9
Resultados	10
Análise e discussão dos resultados	13
Conclusão	15
Referências Bibliográficas	17

Resumo

Constitui objeto deste estudo compreender e explicar se os trabalhadores que recorrerem a experiências de recuperação se sentem mais satisfeitos na esfera laboral e se trabalhadores satisfeitos recorrem a experiências de recuperação. Foram utilizados dois instrumentos: *Recovery Experiences Questionnaire* (Sonnetag & Fritz, 2007) adaptado para a população portuguesa (Lobo & Pinheiro, 2012), configurada por quatro subescalas – Relaxamento; Procura de Desafios; Afastamento Psicológico e Controlo -, e o *Cuestionario de Satisfacción* (Mélia & Peiró, 1998), igualmente adaptado para a população portuguesa (Ferreira, Fernandes, Santos, & Peiró, 2010), tendo sido aplicadas três dimensões – Satisfação com a supervisão; Satisfação com o ambiente físico e Satisfação com os benefícios. Nesta investigação participaram 214 colaboradores do Hospital de Braga. Posteriormente, a base de dados inicial foi reformulada, dando origem a uma nova base dados apenas com médicos e enfermeiros. Através das análises realizadas concluiu-se que sujeitos que não recorrem a experiências de recuperação sentem-se insatisfeitos na esfera laboral e sujeitos satisfeitos na esfera laboral recorrem a experiências de recuperação.

Palavras-chave: Experiências de recuperação; Satisfação; Médicos; Enfermeiros

Abstract

The purpose of this study is to understand and explain if the workers who use recovery experiences feel more satisfied in the labor market and if satisfied workers resort to recovery experiences. Two instruments were used: *Recovery Experiences Questionnaire* (Sonnetag & Fritz, 2007) adapted to the portuguese population (Lobo & Pinheiro, 2012), set by four subscales - Relaxation; Searching for challenges; Psychological distance and Control - and the *Cuestionario of Satisfacción* (Mélia & Peiró, 1998), also adapted to the portuguese population (Ferreira, Fernandes, Santos, & Peiró, 2010) set by three dimensions - Satisfaction with supervision; Satisfaction with the physical environment and satisfaction with the benefits. 214 employees from Hospital de Braga participated in this study. Posteriorly, the initial database has been redesigned, giving rise to a new database composed only with doctors and nurses. Through these analyzes it was concluded that individuals who do not use the recovery experiments can feel dissatisfied at work and individuals who feel satisfied at work resort to recovery experiences.

Keywords: Recovery experiences; Satisfaction Doctors; Nurses

Introdução

Na atualidade as pessoas preocupam-se e lutam por uma vida com o máximo de satisfação nas mais variadas esferas do dia-a-dia, tais como o trabalho, o período de não trabalho e a vida familiar (Andrade, 2001). A relevância do estudo da satisfação com o trabalho não é apenas atual. De acordo com Pocinho e Garcia (2008), a história do estudo da satisfação profissional remonta ao ano de 1912 com as pesquisas de Taylor sobre a influência do ambiente de trabalho (nomeadamente a fadiga e o salário) no desempenho do trabalhador, na satisfação e na produtividade. Mais tarde, Mayo e seus colaboradores (1930) salientam que, para além do salário, há outros fatores (como a natureza do trabalho, adaptabilidade do trabalhador, relações sociais, entre outros) que exercem mais influência sobre a satisfação do trabalhador, destacando a importância da forma como o trabalhador pensa e avalia o seu trabalho. Também Hoppock (1935) no primeiro estudo intensivo publicado sobre o tema, evidencia novos fatores associados à satisfação com o trabalho, como a supervisão, condições de trabalho, desempenho e outros (Ferreira, Fernandes, Santos, & Peiró, 2010). A satisfação profissional pode ser definida como um estado emocional positivo ou de prazer, resultante da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho, uma atitude positiva relativamente ao trabalho ou a percepção do indivíduo de que o trabalho satisfaz as suas expectativas (Silva, 2012). Assim sendo, a satisfação laboral é um acontecimento estritamente individual que se manifesta através de uma resposta emocional e afetiva, o que nos leva a questionar qual a influência que o trabalho exerce sobre o indivíduo e vice-versa, o que permite antecipar uma situação de grande complexidade, com a interferência de variáveis externas (Andrade, 2001). Para a organização, a satisfação dos funcionários pode ser um dever moral ou uma necessidade. Quando o mais importante são os valores da empresa, a garantia da satisfação dos trabalhadores torna-se uma opção voluntária resultante das convicções sobre o que deveria ser uma organização, o que significam as relações interpessoais no trabalho, entre outras. No entanto, para outras organizações a garantia da satisfação pode representar uma necessidade se houver dificuldades em atrair ou reter talentos (Sánchez, 2008).

Segundo Peiró, Luque, Meliá e LosCertales (1991), as pessoas costumam ter uma ideia mais ou menos definida sobre como deveria ser o seu trabalho, esta avaliação é comparada com a realidade e daqui resulta um maior ou menor nível de satisfação. Mais recentemente encontramos a conceção de Péres (2001), que define satisfação laboral como a atitude do trabalhador face ao seu próprio trabalho, resultante da interação entre as características atuais do cargo desempenhado e as percepções que o trabalhador tem do que deveriam ser (Ferreira, Fernandes, Santos, & Peiró, 2010). Numa consolidação dos vários esforços realizados em torno

da satisfação, salientam-se dois conjuntos de determinantes que influenciam o fenómeno: as condicionantes situacionais e as individuais. Dos fatores situacionais destacam-se as características da função, os sistemas de recompensas e salários e as características e constrangimentos organizacionais, ao passo que nos fatores individuais incluem-se o conflito trabalho-família e as variáveis demográficas. Portanto, a satisfação no trabalho configura-se como um produto do conjunto de valores do indivíduo face ao trabalho, numa dinâmica de interação entre as experiências vividas *in loco* e o próprio ambiente laboral, numa perspetiva relacional e de influência mútua (Cavadas, 2014).

Locke (1969 as cited in Silva, 2012) identifica nove dimensões no que concerne à satisfação profissional: a satisfação com o trabalho, a satisfação com o salário, a satisfação com as promoções, a satisfação com o reconhecimento, a satisfação com os benefícios, a satisfação com a chefia, a satisfação com os colegas de trabalho, a satisfação com as condições do trabalho e, por fim, satisfação com a organização e com a direção. A satisfação com o trabalho integra o interesse intrínseco do trabalho, a variedade do trabalho, as oportunidades de aprendizagens, a dificuldade, a quantidade de trabalho e as possibilidades de êxito ou de controlo sobre os métodos. A satisfação com o salário considera a componente quantitativa da remuneração e a forma como é distribuída pelos empregados (equidade). A satisfação com as promoções integra as oportunidades de formação e outros aspetos de base que dão suporte à promoção. A satisfação com o reconhecimento contempla elogios ou críticas ao trabalho realizado. A satisfação com os benefícios engloba aspetos tais como pensões, seguros de doença e férias. A satisfação com a chefia inclui o estilo de liderança ou as capacidades técnicas e administrativas da chefia e, ainda, qualidades ao nível do relacionamento interpessoal. A satisfação com os colegas de trabalho envolve as competências destes, o apoio que se presta e a amizade que manifestam. O trabalho de grupo, o cumprimento de horários e de objetivos previamente definidos, podem ser compensadores no desempenho de qualquer profissão. Se a isto associarmos o desempenho de tarefas complexas e aliciantes, podem estar reunidas condições para uma elevada satisfação. A satisfação com as condições do trabalho diz respeito, por exemplo, ao horário, aos períodos de descanso, ao local de trabalho e aos aspetos ergonómicos. Por último, na satisfação com a organização e direção destacam-se as políticas de benefícios e salários (Silva, 2012).

Para Peiró (1997) existem fatores associados à satisfação com o trabalho relativamente estáveis e consistentes: satisfação intrínseca, satisfação com a supervisão ou estilo de direção, satisfação com a organização e direção da mesma, satisfação com as condições de trabalho

(físicas e psicológicas), satisfação com as recompensas e orientações, e a satisfação com o reconhecimento através de feedback verbal (Ferreira, Fernandes, Santos, & Peiró, 2010).

Tendo em conta que a exposição às exigências do trabalho requer esforço e solicita recursos individuais, resultando em fadiga, perda de vigor e respostas fisiológicas é importante referir que, há também, certas atividades de tempos-livres (atividades empreendidas fora do expediente de trabalho), que levam a uma perda adicional de vigor e ao aumento da fadiga, inibindo, assim, o processo de recuperação (Van Hoof, Guerts, Beckers, & Kompier, 2011 as cited in Mathab, 2012). Por outro lado, há atividades que não demonstram um impacto prejudicial, mas das quais se espera um efeito facilitador e promotor na recuperação, nomeadamente, atividades com potencial para repor os níveis de equilíbrio ou que contribuam para a autoestima, como por exemplo atividades que reduzem a fadiga e restauram o estado de prontidão de desempenho fisiológico e psicológico. Torna-se, assim, importante que os indivíduos se envolvam em atividades que apelem a outros sistemas que não os requeridos durante o trabalho, e que não sejam também *stressantes* (Demerouti, Bakker, Guerts, & Tarris, 2009 as cited in Mathab, 2012).

Kinnunen, Feldt, Siltaloppi e Sonnentag (2001) destacam quatro experiências de Recuperação: Afastamento Psicológico (*Psychological Detachment*), Relaxamento (*Relaxation*), Procura de Desafios (*Mastery*) e Controlo (*Control*).

O Afastamento Psicológico representa a sensação subjetiva de se estar longe do trabalho e de a mente não estar ocupada com pensamentos ligados ao trabalho que, pela distração, permite a redução das exigências feitas ao sistema funcional do indivíduo e, conseqüentemente, a recuperação (Kinnunen, Feldt, Siltaloppi, & Sonnentag, 2001).

Relaxamento pode ser definido como um estado de ativação reduzida e elevado afeto positivo, podendo estar associado a atividades de lazer, cujo principal objetivo é o de proporcionar o relaxamento do corpo e da mente (Kinnunen, Feldt, Siltaloppi, & Sonnentag, 2001).

A Procura de Desafios prende-se com atividades de lazer que proporcionam distração do trabalho por providenciarem experiências e oportunidades de aprendizagem desafiadoras em outros domínios, gerando um sentimento de competência e proficiência, sem sobrecarregar as suas capacidades (Kinnunen, Feldt, Siltaloppi, & Sonnentag, 2001).

A possibilidade e liberdade do indivíduo escolher uma ação entre várias opções é designada por Controlo e centra-se na medida em que o indivíduo pode decidir a atividade, e como e quando, a irá desempenhar durante o seu tempo-livre (Kinnunen, Feldt, Siltaloppi, & Sonnentag, 2001).

Quando as exigências do trabalho são removidas - por exemplo, durante a noite depois do trabalho - o trabalhador tem oportunidade para reestabelecer os seus recursos psicológicos (por exemplo, energia e humor positivo) que se desgastaram durante o trabalho, devido ao esforço despendido no processo de realização de tarefas. Para além disso, é importante referir que a capacidade de recuperação se relaciona diretamente com o bem-estar, saúde, satisfação e capacidade de desempenho (ou seja, a disponibilidade de um funcionário para executar, capacidade de atenção e/ou sentimentos de estar focado e motivado para o trabalho). Ao olhar para o processo de recuperação, os investigadores são capazes de identificar não só atividades específicas importantes para a recuperação, mas também são capazes de explicar o facto de os indivíduos poderem experimentar atividades de maneiras diferentes (por exemplo, uma escalada pode ser relaxante para alguns e induzir stresse para outros) (Fritz, Ellis, Demsky, Lin, & Guros, 2013).

As pausas da esfera laboral podem assumir várias formas, sendo que podem ir desde dias ou semanas de ausência (férias mais prolongadas ou licenças sabáticas) até ausências de curta duração (fins de semana ou micro pausas de uma hora ou menos). Estas ausências têm em comum o facto de proporcionarem oportunidades para o distanciamento físico e mental das exigências do trabalho e é precisamente esta ausência que permite que o processo de recuperação ocorra (Fritz, Ellis, Demsky, Lin, & Guros, 2013).

No que concerne às férias mais prolongadas é importante referir que na maior parte das organizações é atribuído aos colaboradores um determinado número de dias ou horas para se ausentarem com o objetivo de reestabelecerem o equilíbrio físico e mental. Até à data, a investigação sobre o processo de recuperação do colaborador durante as férias tem demonstrado que a recuperação está associada ao aumento do bem-estar e capacidade de desempenho. No entanto, estes efeitos positivos tendem a desaparecer de forma relativamente rápida (isto é, em algumas semanas, depois do período de férias). Este padrão de resultados emerge através de uma variedade de países, bem como através de diferentes profissões. É importante referir que há determinadas atividades durante as férias que podem aumentar ou diminuir o bem-estar e o desempenho da pessoa, por exemplo, a duração das férias e o local podem ser fatores relevantes, contudo a investigação ainda não conseguiu indicar qual a duração ideal de um período de férias, nem quais serão as vantagens ou desvantagens de ficar em casa ou sair. Um estudo com professores revelou que ter experiências de relaxamento (por exemplo, dar um passeio ou ler um livro) durante as férias traduz-se numa menor pressão emocional e um maior compromisso com o trabalho após as férias. Outro estudo, demonstrou que experiências que envolvem a aprendizagem de algo desafiante estão associadas a um menor cansaço físico e mental. Em

suma, as férias parecem ser um período importante para o restabelecimento de recursos físicos e psicológicos (Fritz, Ellis, Demsky, Lin, & Guros, 2013).

Os fins de semana também são usados por muitas pessoas para recuperarem das exigências de trabalho e para reestabelecerem energia, sendo que, posteriormente, esta recuperação traduzir-se-á em bem-estar que será investido também no âmbito laboral. Os trabalhadores que não conseguem recuperar completamente durante o fim de semana (por exemplo, há pessoas que referem que um fim de semana não é suficiente para conseguirem recuperar de uma semana de trabalho), a longo prazo, terão maior probabilidade de desenvolver sintomas depressivos, fadiga, falta de energia e doenças cardiovasculares. Ter a oportunidade de não pensar em trabalho (afastamento psicológico) fomenta sentimentos de felicidade e serenidade nos trabalhadores. As pessoas referem que se sentem recuperadas depois de um fim de semana em que tiveram a oportunidade de se distanciarem das exigências relacionadas com o trabalho. Para além disso, o afastamento psicológico em relação ao trabalho durante o fim de semana está associado a um comportamento mais proativo no local de trabalho durante a semana seguinte. Usar o fim de semana para participar em atividades relaxantes e atividades que proporcionem a procura de desafios ou desenvolvimento (por exemplo, aprender algo novo ou enfrentar um desafio), promove, tal como o afastamento psicológico, sentimentos de felicidade e segurança e reduz emoções negativas como o medo, hostilidade e tristeza. Pelo contrário, ter que lidar com contrariedades pessoais durante o fim de semana, como conflitos com outras pessoas ou problemas financeiros, deteriora a possibilidade de recuperação. Assim sendo, há experiências específicas (relaxamento, afastamento psicológico e procura de desafios), durante o fim de semana, que ajudam a reestabelecer a energia. No entanto, há outras experiências (por exemplo, não conseguir distanciar-se do trabalho e lidar com problemas pessoais) que se manifestam sob a forma de exaustão, mau humor, e fraco desempenho na semana seguinte de trabalho (Fritz, Ellis, Demsky, Lin, & Guros, 2013).

A investigação tem mostrado que, depois de sair do trabalho, atividades associadas a pouco esforço (como por exemplo, a leitura de uma revista), a socialização com outras pessoas e o exercício físico estão associadas ao aumento do bem-estar, bom humor e menor fadiga. Por outro lado, o facto de os trabalhadores continuarem com atividades relacionadas com a esfera laboral, depois de saírem do local de trabalho, diminui o bem-estar. Atividades de voluntariado e exercício físico estão associados a um maior afastamento psicológico do trabalho e a boa disposição no final do dia. Para além disso, as pessoas referem que quando se sentem recuperadas pela manhã, tendem a estar mais comprometidas e envolvidas nas tarefas laborais,

têm um maior desempenho, são mais proactivas e tendem a ajudar mais os colegas durante o dia de trabalho (Fritz, Ellis, Demsky, Lin, & Guros, 2013).

Durante o dia de trabalho também existe a possibilidade de fazer micro pausas que podem funcionar como processo de recuperação. Uma dessas pausas poderá ser a hora de almoço, na qual os trabalhadores têm a oportunidade de parar a atividade laboral. Dependendo da profissão e do horário as pausas para almoço podem não coincidir com a hora habitual da refeição. A investigação neste âmbito refere que as pausas para almoço não aumentam o bem-estar da pessoa, contudo há atividades específicas durante a hora do almoço que podem aumentar a capacidade de desempenho depois da pausa. Algumas pessoas referem que quando têm a oportunidade de socializar ou dormir um pouco durante a hora do almoço, sentem emoções mais positivas depois da pausa. É importante referir que nem todas as pausas são estruturadas e pré-estabelecidas como a pausa para o almoço. Por vezes, os trabalhadores vão fazendo pausas mais curtas durante o trabalho para se sentirem com mais energia (por exemplo, às vezes há a necessidade de aliviar algum desconforto físico). Na perspetiva de um gestor, apesar de estas pausas serem importantes para manter o bem-estar do trabalhador durante o dia, por outro lado, podem ser prejudiciais ao nível do desempenho porque a pessoa terá menos tempo para realizar a mesma quantidade de trabalho. Atividades como beber café ou fumar um cigarro podem fomentar mais vitalidade, no entanto, o cigarro poderá provocar problemas de saúde (por exemplo, cancro ou complicações cardiovasculares) e o café poderá provocar distúrbios no sono ou ansiedade, por isso essas pausas não são consideradas saudáveis (Fritz, Ellis, Demsky, Lin, & Guros, 2013).

Em suma, um processo de recuperação adequado aumenta o bem-estar e a capacidade de desempenho na dimensão laboral. Contudo, é importante referir que existem fatores pessoais e organizacionais que podem ter impacto durante o processo de recuperação. No que concerne aos fatores individuais, e no caso das férias prolongadas, a investigação refere que a perceção de controlo e a autoeficácia estão relacionadas com o afastamento psicológico do trabalho, sendo que pessoas com elevada autoeficácia e perceção de controlo tendem a ver as pausas de uma forma mais positiva e conseguem obter mais efeitos positivos. Relativamente aos fatores organizacionais, há determinadas características inerentes ao local de trabalho que podem ajudar ou prejudicar o processo de recuperação durante as pausas. Por exemplo, uma elevada carga de tarefas e muitas horas de trabalho estão associadas a maior fadiga e menor afastamento psicológico durante as pausas. Para além disso, situações emocionalmente desgastantes na esfera laboral (por exemplo, existência de conflitos) estão associadas a um reflexo negativo no trabalho e a uma menor capacidade de afastamento psicológico. Por fim, restrições

organizacionais (por exemplo, falta de materiais adequados, falta de equipamento e falta de informação) estão também associadas ao modo como a pessoa recupera (Fritz, Ellis, Demsky, Lin, & Guros, 2013).

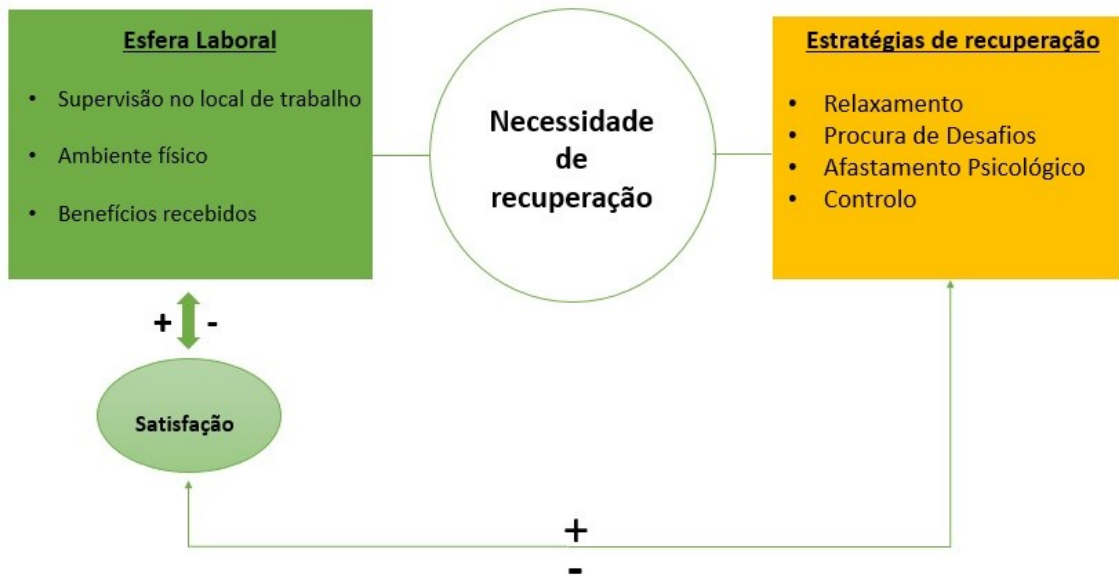
Segundo Sonnentag (2003) indivíduos que sentem que recuperaram o suficiente durante o tempo de lazer experimentam um maior nível de envolvimento/empenhamento no trabalho durante o dia seguinte. Este alto nível de compromisso em relação ao trabalho, por sua vez, ajuda os colaboradores na tomada de iniciativa e prossecução de objetivos de aprendizagem. Portanto, os efeitos da recuperação exercem uma grande influência sobre o envolvimento no trabalho e o comportamento de proatividade por parte dos trabalhadores, ou seja, o grau de recuperação da pessoa irá traduzir-se em sentimentos de envolvimento no trabalho e tomada de iniciativa.

Para além disso, este estudo sugere que as pessoas devem prestar atenção às questões de recuperação, uma vez que quando não se está a recuperar o suficiente, os indivíduos podem não só perder uma agradável experiência, mas podem também iniciar o dia de trabalho seguinte num estado abaixo do ideal, o que dificultará o envolvimento completo e o comportamento proativo. Assim, a recuperação pode ser particularmente útil após dias extremamente stressantes e também quando se antecipam dias de trabalho muito exigentes (Sonnentag, 2003).

O modelo proposto (Figura 1), baseia-se num modelo concetual sobre a necessidade de recuperação elaborado por Sonnentag e Zijlstra (2006). A exposição a exigências laborais (por exemplo, trabalho sob pressão, ambiguidade das tarefas, restrições situacionais, longas horas de trabalho, entre outras) significa que é necessária atividade e que, conseqüentemente, vai ser despendido esforço para que as exigências possam ser atendidas. Uma vez que o esforço provém de recursos individuais pode haver um esgotamento dos mesmos, despoletando um desequilíbrio físico e psicológico. Para prevenir que a energia esgote, o indivíduo deve regular a sua atividade, sendo que um aspeto importante dessa regulação será, por exemplo, a realização de uma pausa da esfera laboral com o objetivo de reestabelecer o equilíbrio. Assim sendo, a necessidade de recuperação baseia-se num estado emocional consciente caracterizado por uma relutância para continuar com as exigências laborais do momento ou para aceitar novos desafios. As experiências de recuperação podem ser consideradas processos que protegem e promovem os recursos pessoais e têm potencial para atenuar possíveis ameaças ao bem-estar do trabalhador que podem ter resultados negativos aos níveis fisiológico e psicológico (Kinnunen, Feldt, Siltaloppi, & Sonnentag, 2011). Deste modo, para reduzir as reações negativas e evitar conseqüências desfavoráveis a longo prazo os trabalhadores precisam de recuperar para se sentirem satisfeitos (Sonnentag & Zijlstra, 2006). Nesse sentido, os quatro

mecanismos (Relaxamento, Procura de Desafios, Afastamento Psicológico e Controlo) podem ajudar no processo de recuperação, uma vez que podem ser vistos como estratégias pessoais pelas quais os indivíduos tentam restaurar a sua energia e os seus recursos, apesar da existência de situações de stresse.

Figura 1



Método

Amostra

A amostra é constituída por 214 participantes, 66 do sexo masculino (30,8%) e 148 do sexo feminino (69,2%). No que concerne à idade, esta encontra-se compreendida entre os 23 e os 64 anos. Relativamente ao estado civil, 128 participantes são solteiros (59,8%), 13 são casados (6,1%), 72 estão divorciados (33,6%) e 1 é viúvo (0,5%). Em relação às habilitações literárias, 6 têm o ensino básico (2,8%), 66 têm o ensino secundário (30,8%) e 142 têm o ensino superior (66,4%). Relativamente ao número de filhos, 87 participantes não têm filhos (40,7%), 41 têm 1 filho (19,2%), 70 têm 2 filhos (32,7%), 14 têm 3 filhos (6,5%), 1 tem 4 filhos (0,5%) e 1 tem 5 filhos (0,5%). Por último, no que diz respeito à profissão, 83 participantes são enfermeiros (38,8%), 30 são médicos (14%), 1 é técnico superior de saúde, 48 são assistentes técnicos (22,4%), 12 são técnicos superiores (5,6%), 1 é auxiliar de limpeza (0,5%), 31 são

assistentes operacionais (14,5%), 7 são técnicos de diagnóstico e terapêutica (3,3%) e 1 é assistente social (0,5%).

Hipóteses

- 1) Se os trabalhadores recorrem a experiências de recuperação, então espera-se que estejam mais satisfeitos na esfera laboral.
- 2) Se os trabalhadores não recorrem a experiências de recuperação, então é expectável que se sintam insatisfeitos na esfera laboral.
- 3) Se os trabalhadores se sentem satisfeitos na esfera laboral, então espera-se que recorram a experiências de recuperação.
- 4) Se os trabalhadores se sentem insatisfeitos na esfera laboral, então é expectável que não recorram a experiências de recuperação.

Instrumentos

Foram utilizados dois instrumentos: *Recovery Experiences Questionnaire* (Sonnetag & Fritz, 2007) adaptado para a população portuguesa (Lobo & Pinheiro, 2012), configurada por quatro subescalas – Relaxamento; Procura de Desafios; Afastamento Psicológico e Controlo -, e o *Cuestionario de Satisfacción* (Mélia & Peiró, 1998), igualmente adaptado para a população portuguesa (Ferreira, Fernandes, Santos, & Peiró, 2010), tendo sido aplicadas três dimensões – Satisfação com a supervisão; Satisfação com o ambiente físico e Satisfação com os benefícios – das cinco que compõem o instrumento.

O questionário *Recovery Experiences Questionnaire* apresenta afirmações relativas à forma como a pessoa se sente quando está fora do horário de trabalho. É constituído por 16 itens e utiliza uma escala de *Likert* que varia entre “Discordo Totalmente” e “Concordo Totalmente”. Por sua vez, o *Cuestionario de Satisfacción* pede que se classifique o grau de satisfação ou insatisfação produzido por vários aspetos inerentes à esfera laboral. É constituído por 16 itens e apresenta uma escala de *Likert* que vai desde “Muito insatisfeito” a “Muito satisfeito”.

Procedimentos

O primeiro passo para a realização da recolha de dados no Hospital de Braga foi a entrega de um documento, que incluía a pertinência do estudo e os questionários a utilizar, à Direção de Recursos Humanos. Após a aprovação da Direção de Recursos Humanos, o mesmo documento foi entregue à Comissão Executiva do Hospital de Braga para aprovação.

A recolha de dados foi efetuada *online*. O questionário foi elaborado através da plataforma *Google docs*[®], tendo sido gerado um *link* de acesso e enviado por e-mail para profissionais do Hospital de Braga no ativo. O consentimento informado foi enviado por e-mail, juntamente com o questionário, e através dele assegurou-se a confidencialidade e anonimato das respostas, bem como o carácter voluntário da participação. A recolha de dados iniciou-se no dia 9 de março e terminou no dia 31 de março. Os dados foram analisados através do programa SPSS[®] versão 23.

Resultados

A confiabilidade dos questionários aplicados foi testada através do *Alpha de Cronbach* que permite medir a consistência interna de uma escala. O questionário “*Recovery Experiences Questionnaire*” apresenta um valor *alpha* de 0.86 (confiabilidade alta). Para além disso, um estudo de análise das propriedades psicométricas da versão portuguesa do “*Recovery Experiences Questionnaire*” concluiu, pela análise da consistência interna, que se trata de uma medida válida e fiável (Lobo & Pinheiro, 2012).

A análise do peso dos itens revela que o item 1 “Quando estou fora do horário de trabalho esqueço-me do trabalho” (M=1.56), e o item 2 “Quando estou fora do horário de trabalho não penso no trabalho de modo algum” (M=1.22), pertencentes à dimensão Afastamento Psicológico, apresentam as médias mais baixas. Por sua vez, as médias mais altas correspondem ao item 13 “Quando estou fora do horário de trabalho sinto que sou capaz de decidir sobre aquilo que quero fazer” (M=2.93) pertencente à dimensão Afastamento Psicológico e aos itens 15 “Quando estou fora do horário de trabalho eu próprio determino de que forma aproveitarei o tempo” (M=2.93), e 16 “Quando estou fora do horário de trabalho eu cuido da planificação das minhas atividades” (M=2.97) pertencentes à dimensão Controlo. Relativamente ao Desvio Padrão, os itens com valores mais altos são o 1 “Quando estou fora do horário de trabalho esqueço-me do trabalho” (DP=1.07) e o 3 “Quando estou fora do horário de trabalho distancio-me do trabalho” (DP=1.07) pertencentes à dimensão Afastamento Psicológico. Os itens que apresentam valores mais baixos são o 9 “Quando estou fora do horário de trabalho aprendo coisas novas” (DP=0.77) que pertence à dimensão Procura de Desafios, o 13 “Quando estou fora do horário de trabalho sinto que sou capaz de decidir sobre aquilo que quero fazer” (DP=0.77) que pertence à dimensão Afastamento Psicológico e o 16 “Quando estou fora do horário de trabalho eu cuido da planificação das minhas atividades” (DP=0.77) pertencente à dimensão Controlo.

No que concerne às subescalas, a subescala Relaxamento apresenta um *alpha* de 0.87, a subescala Procura de Desafios apresenta um valor de 0.81 e as subescalas Afastamento Psicológico e Controlo apresentam um *alpha* de 0.80. A análise dos valores obtidos permite assegurar que as dimensões do questionário possuem consistência interna satisfatória.

O “*Cuestionario de Satisfacción*” apresenta um *alpha* de 0.91 (confiabilidade muito alta). A análise do peso dos itens revela que o item 9 “As relações pessoais com os seus superiores hierárquicos” pertencente à dimensão Satisfação com a supervisão apresenta a média mais alta (M=3.74). Pelo contrário, o item 1 “O salário que recebe” pertencente à dimensão Satisfação com os benefícios tem a média mais baixa (M=1.56). Por sua vez, o item que apresenta o desvio padrão mais alto é o item 4 “A iluminação no seu local de trabalho” pertencente à dimensão Satisfação com o ambiente físico (DP=1.83) e o que tem o desvio padrão mais baixo é o item 11 “A proximidade e frequência com que é supervisionado” que se enquadra na dimensão Satisfação com a supervisão (DP=1.40).

Relativamente às subescalas, a subescala Satisfação com a supervisão apresenta um *alpha* de 0.93, a Satisfação com o ambiente físico tem um *alpha* de 0.87 e a Satisfação com os benefícios apresenta um *alpha* de 0.65. Estas dimensões apresentam um nível de confiabilidade satisfatório.

Numa segunda fase, a base de dados inicial foi reformulada, dando origem a uma nova base dados apenas com médicos e enfermeiros no que diz respeito à profissão. Considerou-se pertinente eliminar as profissões que apresentavam um número pouco significativo e ficar apenas com as categorias profissionais de médicos e enfermeiros com o objetivo de estabelecer algumas comparações entre estas. Deste modo, na nova base de dados, efetuou-se “*split file*” para que se pudesse comparar os grupos “médicos” e “enfermeiros” nas análises seguintes. Posteriormente, fez-se, novamente, uma análise de confiabilidade das escalas e das respetivas dimensões. A escala “Recovery Experiences Questionnaire” apresenta um *alpha* de 0.87 (confiabilidade alta) e o “*Cuestionario de Satisfacción*” tem um *alpha* de 0.91 (confiabilidade muito alta). Em relação às dimensões ou subescalas do questionário de experiências de recuperação verificou-se que a dimensão Relaxamento tem um *alpha* de 0.88, a dimensão Procura de Desafios apresenta um *alpha* de 0.79, a dimensão Afastamento Psicológico tem um *alpha* de 0.81 e, por fim, a dimensão Controlo tem um *alpha* de 0.78. No que concerne ao questionário de satisfação, a subescala Satisfação com a supervisão apresenta um *alpha* 0.92, a subescala Satisfação com o ambiente físico tem um *alpha* de 0.84 e a subescala Satisfação com os benefícios tem um *alpha* de 0.65. Mais uma vez, todas as dimensões dos questionários apresentam um nível de confiabilidade satisfatório.

Lobo e Pinheiro (2012) concluíram, pela análise da consistência interna do “Recovery Experiences Questionnaire”, que as dimensões possuem consistência interna satisfatória. No estudo realizado por estas autoras a dimensão Relaxamento apresenta um *alpha* de 0.82, a dimensão Procura de Desafios tem um *alpha* de 0.81, a dimensão Afastamento Psicológico apresenta um *alpha* de 0.76 e a dimensão Controlo tem um *alpha* de 0.73. Apesar da existência de diferenças mínimas no que diz respeito ao *alpha*, o estudo psicométrico corrobora os resultados das análises de confiabilidade realizadas na presente investigação.

No que concerne ao “Cuestionario de Satisfacción”, foi também realizado um estudo com o objetivo de avaliar as propriedades psicométricas. Verificou-se que a subescala Satisfação com a supervisão apresenta um *alpha* de 0.94, a subescala Satisfação com o ambiente físico tem um *alpha* de 0.93 e a subescala Satisfação com os benefícios apresenta um *alpha* de 0.85. Neste estudo as mesmas subescalas apresentam, também, um nível de confiabilidade satisfatório. Para além disso, a consistência interna de 0.95 e a validade desta escala já foram demonstradas empiricamente em vários estudos (Ferreira, Fernandes, Santos, & Peiró, 2010).

Numa fase final foram realizadas análises de regressão linear pelo método *Enter*. Em primeiro lugar, foram utilizadas as várias dimensões das escalas aplicadas (Relaxamento, Procura de Desafios, Distanciamento Psicológico, Controlo, Satisfação com a supervisão, Satisfação com o ambiente físico e Satisfação com os benefícios) como variáveis dependentes em função de algumas variáveis sociodemográficas (género, estado civil e número de filhos) como variáveis independentes. Em segundo lugar, foram utilizadas as dimensões da escala “Recovery Experiences Questionnaire” (variáveis dependentes) em função das dimensões do “Cuestionario de Satisfacción” (variáveis independentes).

Assim sendo, através das regressões e no que concerne às dimensões da escala “Recovery Experiences Questionnaire” percebeu-se que existe uma relação significativa positiva entre a dimensão “Relaxamento” e o estado civil no caso dos médicos ($p = .030$). Para além disso, existe uma relação significativa positiva entre a dimensão “Procura de Desafios” e o estado civil ($p = .005$) e o número de filhos ($p = .011$) no que diz respeito aos médicos. Verificou-se que não existem relações significativas entre as dimensões “Distanciamento Psicológico” e “Controlo” e as variáveis sociodemográficas.

Relativamente às dimensões do “Cuestionario de Satisfacción” verificou-se que há uma relação significativa positiva entre a dimensão “Satisfação com a supervisão” e o estado civil no caso dos médicos ($p = .006$). Também se verificou uma relação significativa positiva entre a dimensão “Satisfação com o ambiente físico” e o estado civil no que concerne aos enfermeiros

($p = .007$). No entanto, não se verificou uma relação significativa entre a dimensão “Satisfação com os benefícios” e as variáveis sociodemográficas.

Por último, verificou-se a existência de uma relação significativa positiva entre a dimensão “Procura de Desafios” e a dimensão “Satisfação com a supervisão” no caso dos enfermeiros ($p = .016$). Existe, também, uma relação significativa positiva entre a dimensão “Distanciamento Psicológico” e a dimensão “Satisfação com o ambiente físico” no que diz respeito aos enfermeiros ($p = .001$). Para além disso, há uma relação significativa positiva entre a dimensão “Controlo” e a dimensão “Satisfação com a supervisão” no caso dos enfermeiros ($p = .004$). Contudo, não se verificou uma relação significativa entre a dimensão “Relaxamento” e as dimensões do “*Cuestionario de Satisfacción*”.

Análise e discussão dos resultados

No que concerne à interpretação do peso dos itens significativos descritos acima nos resultados, tendo em conta a média e o desvio padrão e pertencentes à escala “*Recovery Experiences Questionnaire*”, percebeu-se, em relação ao item 1 “Quando estou fora do horário de trabalho esqueço-me do trabalho”, que a maior parte dos inquiridos não se esquece do trabalho em horário extralaboral. Relativamente ao item 2 “Quando estou fora do horário de trabalho não penso no trabalho de modo algum” percebeu-se que a maior parte dos participantes pensa, de alguma forma, no trabalho quando está fora do horário de trabalho e no que diz respeito ao item 3 “Quando estou fora do horário de trabalho distancio-me do trabalho” entendeu-se que a maior parte das pessoas não se distancia do trabalho quando está fora do horário laboral. Por fim, no que diz respeito ao item 13 “Quando estou fora do horário de trabalho sinto que sou capaz de decidir sobre aquilo que quero fazer” verificou-se que os participantes não sabem se se sentem ou não capazes de decidir sobre o que querem fazer em horário extralaboral. Estes quatro itens pertencem à dimensão “Afastamento Psicológico”. No que diz respeito à dimensão “Controlo”, verificou-se, através do item 15 “Quando estou fora do horário de trabalho eu próprio determino de que forma aproveitarei o tempo”, que mais uma vez os inquiridos não sabem se conseguem determinar de que forma aproveitam o tempo fora do horário laboral. Para além disso, em relação ao item 16 “Quando estou fora do horário de trabalho eu cuido da planificação das minhas atividades” percebeu-se que os participantes também apresentam incerteza na capacidade de planificação de atividades fora do horário de trabalho. Relativamente à dimensão “Procura de Desafios”, verificou-se que os participantes não procuram aprender coisas novas no horário extralaboral. Deste modo, os gestores ou diretores de departamento devem encorajar os trabalhadores a distanciarem-se

psicologicamente do trabalho durante o horário extralaboral. Isso pode incluir, por exemplo, a limitação de telefonemas ou e-mails relacionados com o trabalho durante a noite, fins de semana e férias (Fritz, Ellis, Demsky, Lin, & Guros, 2013). Ora, esta questão relaciona-se com as boas práticas de uma organização. Anualmente, são atribuídos prémios de boas práticas a algumas empresas que têm como objetivo assinalar os exemplos de excelência que gerem ativamente a segurança e saúde dos trabalhadores (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2015). Uma das organizações premiadas em 2014-2015 foi a *Siemens* na Bélgica, sendo que esta empresa apostou na prevenção do esgotamento e stresse a favor de “Vidas Equilibradas” e um dos resultados verificados foi um maior empenho por parte da administração e dos empregados num estilo de vida saudável. A nível nacional o Instituto Português de Oncologia (IPO) recebeu uma Menção Honrosa pela abordagem preventiva dos riscos psicossociais na organização. Alguns dos resultados obtidos foram a redução nos níveis de absentismo e de stresse e também uma maior satisfação no trabalho por parte dos trabalhadores, bem como um ambiente de trabalho mais positivo em termos psicossociais (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2015).

Em relação aos itens significativos do “Cuestionario de Satisfacción” também descritos nos resultados acima, o item 1 “O salário que recebe” pertencente à dimensão “Satisfação com os benefícios” revela que os participantes se sentem bastante insatisfeitos com o salário que recebem. Por sua vez, o item 4 “A iluminação no seu local de trabalho”, que pertence à dimensão “Satisfação com o ambiente físico”, revela que os inquiridos se sentem bastante insatisfeitos. A iluminação adequada e as características luminosas do local de trabalho são condições fundamentais para o bom desempenho das tarefas visuais, isentas de fadiga visual. Para além disso, as condições de iluminação devem contribuir para a sensação de bem-estar e estimular a motivação no trabalho (Pais, 2011). Esta questão relaciona-se com o conceito de Ergonomia, entendido como o domínio científico e tecnológico multidisciplinar, interdisciplinar e transdisciplinar que se ocupa da otimização das condições de trabalho. Assim, a alteração da paisagem laboral e os novos modos de produção, condicionados por sucessivas mutações sociais, geográficas e económicas, tornam cada vez mais interdependentes as condições do trabalhador e as condições de realização do seu trabalho (Castillo & Villena, 2005). O item 9 “As relações pessoais com os seus superiores hierárquicos” inclui-se na dimensão “Satisfação com a supervisão” e diz-nos que os participantes classificam como “Indiferente” as relações pessoais com os seus superiores hierárquicos. Por último, o item 11 “A proximidade e frequência com que é supervisionado” também pertencente à dimensão

“Satisfação com a supervisão” revela que os inquiridos se sentem bastante insatisfeitos com a proximidade e frequência com que são supervisionados.

No que concerne à interpretação das regressões lineares realizadas e no que respeita às dimensões das experiências de recuperação em função de algumas variáveis sociodemográficas, percebeu-se que se a pessoa for casada, maior será o relaxamento no caso dos médicos. Para além disso, verificou-se também, na categoria profissional dos médicos, que o facto de se ser casado e um elevado número de filhos potencia a procura de desafios e neste caso torna-se pertinente questionar se esta procura de desafios será para os filhos, para os pais ou para ambos. Relativamente às dimensões da satisfação em função de algumas variáveis sociodemográficas verificou-se que se a pessoa for casada, maior a satisfação com a supervisão no que diz respeito aos médicos. Para além disso, percebeu-se que se o estado civil for “casado”, maior é a satisfação com o ambiente físico no caso dos enfermeiros. Por fim, em relação às dimensões das experiências de recuperação em função das dimensões da satisfação, verificou-se que quanto maior a satisfação com a supervisão, maior a procura de desafios no que respeita aos enfermeiros. Percebeu-se também, no caso dos enfermeiros, que quanto maior a satisfação com o ambiente físico, maior o distanciamento psicológico do trabalho fora do horário laboral e quanto maior a satisfação com a supervisão no local de trabalho, maior o controlo sobre as atividades a realizar como estratégia de recuperação da esfera laboral. A partir destes resultados percebe-se que é relevante abordar a interação “trabalho-família”, uma vez que o trabalho e a família podem influenciar-se mutuamente de forma negativa e positiva. Neste sentido, é importante considerar exigências e recursos do trabalho e do domínio familiar em simultâneo, como antecedentes, uma vez que verificamos que ambos têm influência na interação entre o trabalho e a família (Pereira, 2016).

Conclusão

Nesta última parte serão apresentadas as principais conclusões a retirar deste estudo, indicando o seu contributo teórico-prático, e também algumas limitações e sugestões para investigações futuras.

O objetivo desta investigação era compreender e explicar se as experiências de recuperação seriam ou não predictoras de satisfação durante e após a atividade laboral. Através das análises realizadas conclui-se que a maioria dos sujeitos da amostra, composta por médicos e enfermeiros, não se consegue distanciar psicologicamente do trabalho em horário extralaboral e, conseqüentemente, pode sentir dificuldade em planificar atividades para recuperar das exigências do trabalho. Para além disso, verificou-se que os sujeitos não se sentem satisfeitos

com alguns aspetos inerentes ao seu trabalho, nomeadamente no que se refere à remuneração, às condições físicas, especificamente em relação à luminosidade, e à proximidade e frequência com que são supervisionados. Por fim, conclui-se que a esfera familiar, dependendo do número de filhos e se a pessoa é ou não casada, exerce influência na esfera laboral e que aspetos inerentes ao trabalho (satisfação com a supervisão e ambiente físico) exercem influência no modo como os indivíduos recuperam. Por exemplo, nesta investigação verificou-se que, no caso dos enfermeiros, quanto maior a satisfação com a supervisão, maior a procura de desafios em horário extralaboral e no que diz respeito aos médicos um elevado número de filhos potencia também a procura de desafios fora do trabalho. Assim sendo, confirmaram-se as hipóteses de que sujeitos que não recorrem a experiências de recuperação se podem sentir insatisfeitos na esfera laboral e que sujeitos que se sentem satisfeitos na esfera laboral recorrem a experiências de recuperação. Por fim, confirmou-se a hipótese de que indivíduos que se sentem insatisfeitos na esfera laboral não recorrem a experiências de recuperação.

Esta investigação é útil na medida em que permite que o indivíduo compreenda que o desenvolvimento de experiências de recuperação tem efeitos benéficos sobre a saúde e a satisfação laboral e, neste sentido, pode incentivar ao desenvolvimento de estratégias a nível individual e organizacional. Do ponto de vista individual o estudo apresentado permite refletir sobre a importância das experiências de recuperação para a saúde dos colaboradores e do ponto de vista organizacional contribui para a promoção de estratégias de intervenção na organização, capazes de fomentar a satisfação e a qualidade de vida dos trabalhadores.

Contudo, para além dos possíveis contributos deste estudo é importante salientar algumas limitações e a importância de investigações complementares. O tamanho da amostra representa uma limitação e seria relevante alargá-la e realizar um estudo multicêntrico. Também seria pertinente alargar a amostra a outros contextos e ocupações com o objetivo de confirmar os resultados obtidos e estabelecer comparações. Por outro lado, seria importante analisar, em estudos futuros, as diferenças de género.

Em suma, é do meu interesse continuar a investigar esta temática em trabalhos futuros, uma vez que é fundamental que os trabalhadores e as organizações compreendam que a qualidade do tempo de não trabalho é muito importante no processo de recuperação de recursos individuais. O modo como os trabalhadores gerem o tempo extralaboral tem impacto na saúde física e emocional e, conseqüentemente, no desempenho profissional e, por isso, é fundamental que as organizações implementem boas práticas no sentido da promoção da saúde dos colaboradores e da diminuição de riscos psicossociais.

Referências Bibliográficas:

- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2015). *Locais de trabalho saudáveis: gestão do stresse*. Disponível em <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/healthy-workplaces-good-practice-awards-2014-2015/view>
- Andrade, L.M. (2001). *A satisfação profissional nos enfermeiros de pediatria*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, Portugal.
- Castillo, J., & Villena, J. (2005). *Ergonomia: conceitos e métodos*. Dinalivro: Lisboa.
- Cavadas, F.S. (2014). *Valores e satisfação no trabalho: que relação?* Dissertação de Mestrado, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Portugal.
- Ferreira, J.A., Fernandes, R., Santos, E.R., & Peiró, J.M. (2010). Contributo para o estudo psicométrico da versão portuguesa do Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. *Revista Psychologica*, 52(2), 7-34.
- Lobo, F. & Pinheiro, M. (2012). Recovery experiences questionnaire. Adaptação para a população portuguesa. Atas do Congresso Internacional de Psicologia do Trabalho e das Organizações, pp. 361-370.
- Kinnunen, U., Feldt, T., Siltaloppi, M., & Sonnentag, S. (2011, Novembro 11). Job demands-resources model in the context of recovery: Testing recovery experiences as mediators. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, pp. 2-28.
- Mathab, S.C. (2012). *Antecedentes do bem-estar em tripulantes de cabine: Características do trabalho, fadiga e experiências de recuperação*. Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Portugal.
- Pais, A.M. (2011). *Condições de iluminação em ambiente de escritório: influência no conforto visual*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Motricidade Humana, Portugal.

- Pereira, A.M. (2016). *Interação trabalho-família em profissionais das Unidades de Saúde Familiar: Impacto dos fatores psicossociais e experiências de recuperação diária na saúde ocupacional*. Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, Portugal.
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación: es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo?. *Acción Psicológica*, 5(1), 9-28.
- Silva, M.R. (2012). *Enfermeiros especialistas em enfermagem de reabilitação: Satisfação profissional*. Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Saúde de Viseu, Portugal.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, pp. 518-528.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure assessing recuperation and unwinding at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 204-221.
- Sonnentag, S. & Zijlstra, F. R. (2006). Job characteristics and off-job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *Journal of Applied Psychology*, pp. 330-350.