

ROSA MARIA FILIPE JERÓNIMO FERNANDES

**O IMPACTO DOS VALORES ORGANIZACIONAIS
SOBRE A GESTÃO DO STRESSE: O PAPEL DO
APOIO SOCIAL**

Orientador: Mauro Bianchi

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Psicologia e Ciências da Vida

COPELABS, Universidade Lusófona

Lisboa

2015

ROSA MARIA FILIPE JERÓNIMO FERNANDES

**O IMPACTO DOS VALORES ORGANIZACIONAIS
SOBRE A GESTÃO DO STRESSE: O PAPEL DO
APOIO SOCIAL**

Dissertação defendida em provas públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 24/09/2015, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação nº 295/2015, com a seguinte composição:

Presidente:

Prof^ª. Doutora Ana Loureiro

Arguente:

Prof^º. Doutor Rodrigo Brito

Orientador:

Prof.^º Doutor Mauro Bianchi

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Psicologia e Ciências da Vida

COPELABS, Universidade Lusófona

Lisboa

2015

Esta dissertação está redigida de acordo com as Normas para a elaboração e apresentação de teses e dissertações, instituídas na ULHT e ao abrigo do Novo Acordo

Dedicatória

Dedico esta dissertação aos meus pais, por acreditarem sempre em mim, pelo apoio incondicional e por todo o suporte dado nesta caminhada.

Obrigada pelo vosso apoio e amor!

Agradecimentos

Primeiro que tudo quero agradecer aos meus pais que me apoiaram nesta caminhada, incentivando-me sempre, sendo determinantes na concretização deste projeto. Também não posso deixar de agradecer às minhas filhotas, marido, família e amigas, que me apoiaram, pela paciência que tiveram e pelos sacrifícios que fizeram para que eu conseguisse terminar esta empreitada com êxito.

Agradeço a todos os meus professores da Licenciatura e Mestrado, nomeadamente a Prof^a Fernanda Pereira, Prof^a Ana Loureiro, Prof^a Cristina Camilo, Prof^o Avelino Pinto, Prof^o Artur Valente, Prof^o Paulo Motta, Prof^a Susana Bento, Prof^a Conceição Couvaneiro e Prof^o Rodrigo Brito, que contribuíram com o seu saber, partilhando-o, para que eu pudesse chegar até aqui. Também quero agradecer a todos os meus colegas, especialmente ao meu colega Luís Morgado, que esteve mais presente nesta última fase do meu percurso, partilhando comigo todas as vitórias e angústias, apoiando-me e ajudando-me a ultrapassar todas as dificuldades.

Não posso deixar de agradecer ao meu orientador Prof^o Doutor Mauro Bianchi, por tudo, sendo fundamental para a realização desta dissertação, pela paciência e pela partilha de conhecimentos neste processo.

Finalmente, quero agradecer a todas as pessoas que contribuíram para a realização deste estudo, pela disponibilidade e prontidão ao responderem ao questionário.

Obrigado a todos!

Resumo

Nesta investigação estudou-se a relação entre valores organizacionais, identidade organizacional, apoio social e stresse em contexto de trabalho. A amostra foi composta por 96 participantes de diferentes organizações do âmbito privado e público, com maior incidência nas áreas da Segurança, Serviços, Ensino, Saúde, Gestão, Engenharia e Banca. Os participantes responderam a um questionário *online* constituído pelas seguintes escalas: Inventário de Valores Organizacionais (Tamayo, Mendes & Paz, 2000), Escala de Identificação Organizacional (Mael & Asforth, 1992), Escala de Suporte Laboral (Batista, Sisto, Santos, Noronha & Cardoso, 2010), Escala de Stresse de Trabalho (Paschoal & Tamayo, 2004) e Medida de Stresse Psicológico (Lemyre & Tessier, 1988). Os resultados desta investigação permitiram concluir que os valores organizacionais e a identidade organizacional têm influência na gestão do stresse, e que o apoio social e a identidade organizacional se relacionam, já que, quando as pessoas partilham a mesma identidade social encontram-se mais predispostas a sentir apoio social. Mais, quando os participantes sentem mais apoio social percebem menos stresse. Ainda, o apoio social percebido dentro da organização medeia a relação entre valores organizacionais e stresse.

Palavras-Chave: Valores Organizacionais, Identidade Organizacional, Apoio Social, Stresse no Trabalho

Abstract

This research focus on the relationship between organizational values, organizational identity, social support, and stress in the workplace. The sample consisted of 96 participants from different private and public organizations within the areas of Security, Services, Education, Health, Management, Engineering and Banking. Participants responded to an online questionnaire that comprised the following scales: Inventory of Organizational Values (Tamayo, Mendes & Peace, 2000), Organizational Identification Scale (Mael & Asforth, 1992), Social Support at Work Scale (Batista, Sisto, Santos, Noronha & Cardoso, 2010), Work Stress Scale (Paschoal & Tamayo, 2004) and Measure of Psychological Stress (Lemyre & Tessier, 1988). Results show that organizational values and organizational identity have an influence on stress management, and that social support and organizational identity are related. Indeed, when people share the same social identity they are more likely to feel social support. Also, when participants feel more social support they perceived less stress. Moreover, the perceived social support within the organization mediates the relationship between organizational values and stress.

Keywords: Organizational Values, Organizational Identity, Social Support, Work Stress

Símbolos

H - Hipótese

DP – Desvio-padrão

N – Tamanho da amostra

M - Média

p – Valor de p

α – Valor de alfa de *Cronbach*

β – Valor de beta

t – Valor de distribuição de t

R^2 – Coeficiente de determinação

r - r de *Pearson*

Z – *Sobel Test*

Abreviaturas/siglas

VD - Variável dependente

IVO – Inventário de valores organizacionais

IO – Identificação organizacional

MSP – Medida de stresse psicológico

EET – Escala de stresse no trabalho

ESUL – Escala de suporte laboral

Índice

Introdução.....	13
Capítulo 1.....	16
Valores organizacionais.....	17
Capítulo 2.....	19
Stresse no trabalho.....	20
Capítulo 3.....	21
Identificação organizacional.....	22
Capítulo 4.....	25
Apoio social.....	26
Capítulo 5.....	28
Relação entre os valores reais e desejáveis com a identificação organizacional, com o apoio social e o stresse.....	29
Capítulo 6.....	31
Objetivos e Hipóteses.....	32
Capítulo 7.....	34
Método.....	35
7.1 Participantes.....	35
7.2 Instrumento.....	36
7.3 Procedimento.....	40
Capítulo 8.....	41

Resultados.....	42
8.1 Escalas e dimensões.....	42
8.2 Correlações entre as variáveis em estudo.....	45
8.3 Impacto dos Valores Reais e Desejáveis nas variáveis dependentes.....	45
8.4 Papel mediador do Apoio Social.....	46
Capítulo 9.....	49
Discussão de Resultados.....	50
Conclusão.....	56
Bibliografia.....	58
Apêndice.....	I
Apêndice I.....	II
Apêndice II.....	XIII
Apêndice III.....	XIV

Índice de Quadros

Tabela – 1: Sexo.....	35
Tabela – 2: Estado civil.....	35
Tabela – 3: Habilitações académicas.....	36
Tabela – 4: Remuneração líquida mensal (com todos os benefícios).....	36
Tabela – 5: Alfas de <i>Cronbach</i>	37
Tabela – 6: Alfas de <i>Cronbach</i>	39
Tabela – 7: Média e Desvio-padrão.....	43
Tabela – 8: Média e Desvio-padrão.....	43
Tabela – 9: Alfa de <i>Cronbach</i> , Média e Desvio-padrão das escalas.....	44
Tabela – 10: Correlações.....	45
Tabela – 11: Regressão.....	46
Tabela – 12: Efeito indireto: Regressão Proximidade dos valores com o Apoio Social.....	47
Tabela – 13: Efeito direto: Regressão Proximidade dos valores com o Stresse do Trabalho.....	48
Tabela – 14: Efeito de mediação do Apoio Social na relação entre Proximidade dos Valores e o Stresse do Trabalho.....	48

Introdução

Este estudo tem como objetivo investigar como os valores organizacionais impactam no stresse percebido, e de que forma esse impacto poderá ser mediado pela identidade social. Já que uma parte importante das pesquisas tem-se focalizado no modo como algumas formas de stresse se relacionam com o trabalho, e que parecem ser exclusivas de determinados ambientes e culturas organizacionais (Topa, Fernández & Palací, 2006).

Haslam aponta que o progresso teórico dos aspetos sociais do stresse têm sido estreitos até agora, por modelos relacionados à conceção de pessoas como agentes estritamente individuais (Haslam, 2004, *cit. in* Topa et al., 2006), negligenciando-se a participação no grupo, podendo este, influir na experiência de estresse social dos seus membros (Hart & Cooper, 2001, *cit. in* Topa et al., 2006), e a pertinência deste estudo pretende reduzir essa lacuna.

Sabe-se que quanto mais o colaborador se identifica com os valores da organização, experiencia um menor nível de stresse, conseguindo lidar melhor com ele, constatando-se que os valores evidenciam de uma forma geral, como as organizações podem influenciar no stresse, permitindo que sejam implementadas uma série de ações que visem a melhoria da gestão do stresse, refletindo-se na saúde e no bem-estar psicológico dos trabalhadores (Paz; Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010). Mais, que teoricamente, as pessoas auferem mais apoio social, na medida em que a identidade social é evidente, tendo estas menos stresse (Haslam, Jetten et al., 2005, *cit. in* Topa et al., 2006).

Nesse sentido, procurar-se aferir a relação entre os valores reais e desejáveis, e o seu impacto sobre o stresse percebido. Para isso, avaliou-se a correlação existente dos valores organizacionais - reais/ desejáveis - e o stresse na organização, e de que forma o apoio social poderia influenciar esta relação, sabendo que o valor real corresponde aos valores existentes na organização de acordo com a perceção dos colaboradores e que o valor desejável alude aos valores que os colaboradores acreditam que a organização deve ou deveria seguir, fundamentados pelos membros que constituem a organização (Siqueira & Vieira, 2012). Tem sido demonstrado que os valores representam a certeza do comportamento, da ação individual e social (Ferreira, Neves & Caetano, 2011) e aludem às crenças básicas de uma organização, caracterizando o âmago da sua filosofia no alcance do sucesso, proporcionando uma direção comum dos trabalhadores, orientando o seu comportamento quotidiano (Deal & Kennedy, 1982, *cit. in* Oliveira & Tamayo, 2004), contribuindo para uma identidade organizacional,

determinando a perceção e o significado que os trabalhadores têm das diferentes situações organizacionais (Siqueira & Vieira, 2012). Nesta perspetiva, os valores - reais/desejáveis - podem dar uma compreensão global da maneira como as organizações influem o nível de stress (Paz; Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010), em que o apoio social poderá servir como reforço da identificação social daqueles que tiram partido dele, já que se sabe que quanto maior é o apoio mais forte é a identificação com a organização (Haslam, 2004, *cit.in* Topa et al., 2006), em que a identidade social protege os trabalhadores dos efeitos negativos do stress, em parte porque lhes proporciona a possibilidade de receber apoio social (Haslam, Jetten et al., 2005; Haslam, Vignano, Roper, Humphrey & O'Sullivan, 2003, *cit.in* Topa et al., 2006). Desta forma, analisou-se de que forma o apoio social poderia interferir nesta relação. Sabe-se que existem três maneiras distintas nas quais a identidade pode afetar o apoio social: pela disponibilidade de um membro do grupo fornecer apoio social para outro, pela probabilidade de que a pessoa que necessite de apoio, aceita-a e, finalmente, pela interpretação que faz da oferta de apoio que recebe. Tem sido demonstrado por Levine (1999), Levine, Cassidy, Brazier e Reicher (2002), Levine, Prosser, Evans e Reicher (2005), que dar apoio social é contingente com as perceções de uma identidade social partilhada. O mais provável é que uma pessoa dê apoio social a um membro de seu próprio grupo, sendo mais plausível que o apoio social seja aceite quando quem o dá seja percebido como um membro de uma categoria social partilhada. Por fim, será mais possível que as intenções pelas quais é fornecido o apoio, sejam adequadamente interpretadas quando ambos os indivíduos pertencem ao mesmo grupo social. Desta forma, nas situações em que uma pessoa se define a si mesma como um membro de um grupo, está predisposta a receber apoio social de outras pessoas que partilham com ela a mesma identidade social, podendo ter um potencial para melhorar o seu bem-estar pessoal. Deste modo, conclui-se assim que na medida em que a identidade social é saliente, as pessoas sentem mais apoio social e experimentam menos stress (Topa et al., 2006).

Ao longo desta investigação vão-se encontrar oito capítulos, dos quais cinco são de sustentação teórica. No primeiro fez-se referência aos valores organizacionais e ao seu efeito no stress em contexto de trabalho. No segundo capítulo falou-se sobre o stress e no impacto que este tem nos indivíduos e na organização. No terceiro capítulo mencionou-se o conceito de identidade organizacional e a sua importância na organização, assim como o efeito que esta pode determinar nos valores e no apoio social, influenciando a vida da organização e dos seus colaboradores. No quarto capítulo falou-se da influência que o apoio social tem na relação de

situações com o stresse em contexto de trabalho. De seguida, no quinto capítulo abordou-se a importância da relação entre os valores reais e desejáveis com a identificação organizacional, com o apoio social e o stresse, no contexto de trabalho. Já no sexto capítulo, é apresentado o objetivo e as hipóteses, seguido do sétimo capítulo no qual é descrito o método onde se faz referência à amostra do estudo, ao instrumento utilizado e ao procedimento. No oitavo capítulo são apresentados os resultados estatísticos conseguidos neste estudo. Finalmente, seguiu-se a elaboração da discussão utilizando como suporte de sustentação a literatura. Na conclusão fizeram-se considerações sobre o tema estudado, abordando as limitações que o estudo apresenta, acabando com sugestões para novas investigações.

Capítulo 1 - Valores Organizacionais

Valores Organizacionais

Os valores organizacionais constituem um conjunto dentro do universo dos valores. Estes referem-se ao domínio específico das organizações (Tamayo, 2007).

Tamayo (1996) define os valores organizacionais como princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a estados de existência ou a modelos de comportamento desejáveis que orientam a vida da organização e estão ao serviço de interesses individuais, coletivos ou mistos que funcionam como padrões de julgamento e como explicação do comportamento de si e dos outros (Tamayo, Mendes & Paz, 2000), sendo estes integradores, no sentido de que são compartilhados por todos ou por boa parte dos membros de uma organização (Tamayo et al., 2000). Estes têm como função orientar a vida da organização, guiar o comportamento dos seus membros, sendo determinantes no dia-a-dia da organização, já que orientam a vida do colaborador e determinam a sua forma de pensar, de agir e de sentir, influenciando os colaboradores, refletindo-se no que fazem e na forma como o fazem (Deal & Kennedy, 1988, *cit. in* Tamayo et al., 2000). Não somente o comportamento do indivíduo é influenciado pelos valores, como também o julgamento que ele faz do comportamento dos outros, relativo ao sistema organizacional. Assim, pode-se afirmar que os colaboradores têm uma visão dos valores relativamente à sua organização, esteja essa perceção correta ou errada, influenciando o seu comportamento (Sego et al., 1997, *cit. in* Tamayo et al., 2000), funcionando como padrão de julgamento e como justificação do comportamento de si e dos outros. Desta forma, os valores organizacionais representam metas mais ou menos conscientes da empresa (Tamayo & Schwartz, 1993, *cit. in* Tamayo et al. 2000).

Constata-se que a organização possui um sistema de valores que pode não ser necessariamente igual ao dos seus membros, podendo entrar ou não em conflito com os mesmos. É fundamental para a organização, que a perceção dos valores da organização e dos seus colaboradores seja convergente, porque estes vão expressar a forma como a missão, os objetivos e as estratégias são adotadas e percecionadas pelos seus colaboradores, representando uma política para o alcance do sucesso, pois permite indicar uma direção comum, entre os colaboradores e a organização, orientando o comportamento da organização no seu dia-a-dia (Oliveira & Tamayo, 2004). Para isso, é importante criar modelos mentais relativos ao funcionamento e à missão da organização, já que, estes podem ser percecionados de forma diferente dos da organização, conduzindo a perspectivas diferentes do comportamento organizacional e das metas a serem cumpridas. Neste sentido, os valores

organizacionais são elementos essenciais na construção da identidade social da organização, pois determinam em parte o que ela é e a forma como ela é, simultaneamente distinguindo-a das outras, sendo determinantes na perceção e na definição que os colaboradores têm das diversas situações organizacionais. Os valores organizacionais dos membros vão mostrar a avaliação que estes fazem da empresa, podendo ser esta negativa ou positiva, refletindo-se numa maior ou menor identificação e nos seus objetivos. (Tamayo, 1998). Estes consideram-se essenciais para a sobrevivência da organização e para a compreensão das suas exigências, decorrentes das necessidades e motivações das pessoas que a constituem (Oliveira & Tamayo, 2004).

Os valores organizacionais podem ser investigados em dois níveis distintos, real e desejável. O real alude aos valores existentes na organização de acordo com a perceção dos colaboradores, ou seja, orientam a vida organizacional, especificamente no que diz respeito às suas decisões para a definição e implementação de políticas, concebidos para nortear a vida organizacional, por meio das políticas estabelecidas. O desejável acusa os valores que os colaboradores acreditam que a organização deve ou deveria seguir, fundamentados pelos membros que constituem a organização (Siqueira & Vieira, 2012).

Conclui-se que esta investigação procurou aferir a existência da relação entre os valores reais e os valores desejáveis, sabendo-se que a perceção dos valores como valores da organização, conduz a um menor nível de stress, contribuindo assim de forma positiva para o indivíduo, levando-o a atingir os seus objetivos, refletindo-se na organização (Paulos, 2009; Paz & Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010).

Capítulo 2 - Stresse no trabalho

Stresse no trabalho

A importância da investigação do stresse no trabalho tem vindo a aumentar na literatura, devido ao seu impacto negativo na saúde e no bem-estar dos trabalhadores, que consequentemente se reflete na atividade e no sucesso das organizações (Paschoal & Tamayo, 2004). Astorga (2005) define o stresse do trabalho como uma situação de pressão sentida pelo indivíduo resultante de realizar um certo tipo de trabalho ou por estar inserido num determinado contexto de trabalho (Paulos, 2009). Este estado de pressão surge do desequilíbrio entre as relações que o indivíduo exerce com o meio que o rodeia e com as outras pessoas (Peiró, 2000, *cit. in* Tamayo, 2007), cuja a intensidade vai depender da importância dada pelo indivíduo às discrepâncias existentes, sendo o stresse do trabalho característico das situações e das relações que se produzem no contexto das organizações formais de trabalho (Paulos, 2009). Verifica-se que esse desajuste entre o ambiente de trabalho, as motivações, interesses e outras características do trabalhador, é a fonte principal do stresse (Tamayo, 2007). Burke (2000) ao estudar o impacto dos valores organizacionais sobre diferentes variáveis mostrou que os indivíduos que percecionavam os seus valores como sendo característicos com os da organização apresentavam níveis mais baixos de stresse, evidenciando que os valores organizacionais têm um impacto sobre a ocorrência do stresse no trabalho. Constata-se assim, que os valores organizacionais influenciam a vida da organização refletindo-se nas reações dos seus membros (Tamayo, 2007) e na imagem que os seus colaboradores têm da organização que pode ser positiva ou negativa, dependendo da forma como se identificam com a organização e com os seus objetivos (Tamayo, 1998).

Assim, Tamayo, Lima e Silva (2004) acham que quando se identificam os valores da organização, consegue-se fazer a predição de como ela funciona e como é o comportamento dos seus membros, permitindo compreender como a organização influencia o nível de stresse no trabalho (Canova & Porto, 2010).

Capítulo 3 - Identificação Organizacional

Identificação Organizacional

Uma parte importante das investigações tem-se centrado no modo como algumas formas de stress se relacionam com o trabalho que parecem ser específicas de determinados ambientes e culturas organizacionais. Sabe-se que a participação no grupo pode influir na experiência de stress social dos seus membros (Hart & Cooper, 2001, *cit. in* Topa et al., 2006), na medida em que quando a identidade é mais saliente, as pessoas experienciam menos stress, ou seja, os colaboradores que se identifiquem mais com a empresa vão experimentar menos níveis de stress quando comparados com colaboradores que se identificam menos com a organização (Topa et al., 2006).

A identidade organizacional compreende o processo, atividade e acontecimento através da qual a organização se torna característica na mente dos seus integrantes (Scott e Lane, 2000, *cit. in* Machado, 2003). Esse processo compreende as crenças partilhadas pelos membros da organização sobre o que é importante e o que a diferencia, sendo estável na organização (Haslam, 2004, *cit. in* Topa et al., 2006), e construindo-se diariamente, conforme o indivíduo vai interiorizando a crença de que a organização na qual está inserido é a mesma do que era antes, traduzindo a sua presença temporal. Deste modo, os seus membros representam a organização através dos seus comportamentos, da comunicação e do simbolismo. As expectativas também estão incluídas neste processo, explicando a disposição que as pessoas têm para se identificarem com a organização, sobretudo quando esta representa uma oportunidade de ligação com as suas capacidades e ambições pessoais. Assim, a identificação com a organização tem uma ligação positiva com a realização de desejos (Mael & Ashforth, 1992, *cit. in* Machado, 2003), podendo essa avaliação passar de positiva a negativa ou de negativa a positiva, em função das situações, dos resultados e impactos da organização. Os valores existentes na organização também contribuem para dar forma às identidades organizacionais, distinguindo-as, no que se refere, ao ponto de vista dos membros que a compõe (Scott & Lane, 2000, *cit. in* Machado, 2003), afirmando assim a sua própria identidade (Tamayo, 2007). É fundamental para a organização, que a perceção dos valores da organização e dos seus colaboradores sejam convergentes, porque (Oliveira & Tamayo, 2004) estes podem ser percecionados de forma diferente dos da organização, conduzindo a perspectivas diferentes do comportamento organizacional, assumindo que os valores organizacionais são elementos essenciais na construção da identidade social da organização, pois determinam em parte o que ela é e a forma como ela é, distinguindo-a das outras, sendo

determinantes na percepção e na definição que os colaboradores têm das diversas situações organizacionais (Tamayo, 1998). Desta forma, constata-se que a percepção dos colaboradores relativamente aos valores organizacionais constitui uma imagem avaliatória da organização que pode ser positiva ou negativa, refletindo-se numa maior ou menor identificação com a organização e com os seus objetivos (Tamayo, 1998). Se nessa imagem avaliatória, os indivíduos apresentarem valores mais altos como sendo característicos da organização, manifestavam menos stresse (Tamayo, 2007), evidenciando que os valores organizacionais têm um impacto sobre a ocorrência do stresse no trabalho (Tamayo, 1998), e quanto maior for essa identificação com os valores da organização, menos stresse vai ser experimentado pelo individuo, conseguindo lidar melhor com ele, constatando-se que os valores podem explicar de forma geral como as organizações influenciam o nível de stresse (Paz; Tamayo, 2004, *cit. in Canova & Porto, 2010*).

Ao analisar-se a identidade organizacional, encontra-se a identidade social, já que a identificação organizacional assume “um envolvimento baseado no desejo de afiliação” (Kelman’s *cit. in Ashforth & Mael, 1989, p.23, cit. in Machado, 2003*). Tajfel e os seus colegas definem a identidade social como o conhecimento individual de que um sujeito pertence a um determinado grupo social, juntamente com alguns significados emocionais e de valores que estão ligados a essa pertença com o grupo (Turner, 1982, *cit. in Topa et al., 2006*). Em que uma pessoa pode definir a sua própria conceção como uma espécie de «continuum» que vai desde a definição em termos de identidade pessoal à definição em termos da sua identidade social. Quando a identidade social é saliente ou se destaca, muitas vezes a pessoal interage como membro do grupo a que pertence - comportamento intergrupual, ao passo que se for a identidade pessoal a que é mais se evidencia nessa situação, as pessoas interagem como indivíduos - comportamento interpessoal. Turner (1982) aponta, quando surge a identidade social é quando se torna possível o aparecimento do comportamento intergrupual (Topa et al., 2006). Neste sentido, quando as pessoas se percebem a si mesmas, partilham a pertença de um grupo social com outras pessoas, e não esperam apenas a pertença dessas pessoas nas suas reações e julgamentos para assuntos relevantes do grupo, mas também que se encontram motivados para alcançar esse acordo. Em que a realidade social é avaliada através da validação de pontos de vista próprios com aqueles que são vistos como membros do mesmo grupo, no qual outros pontos tornam referência essencial para a nossa própria percepção da realidade (Haslam, 2004, *cit. in Topa et al., 2006*). Através desse processo, as opiniões individuais são coordenadas e transformadas em crenças, valores, normas e comportamentos

partilhados. A esse respeito, Haslam (2004) disse que o que inicialmente é apenas uma opinião pessoal, torna-se mais tarde num facto social (Topa et al., 2006).

De acordo com Ashforth e Mael, a identificação com o grupo de trabalho é uma forma específica da identidade social já que, na medida em que uma pessoa se identifica com o seu grupo de pares, este proporciona-lhe um sentido de identidade social (Topa et al., 2006). Essa identificação por vezes é usada com o significado de compromisso, podendo criar ligação a valores e normas grupais, assim como a semelhança de atitudes e comportamentos, permitindo uma identificação forte com a organização (Machado, 2003). A identidade vai ser construída por meio de identidades projetadas (Pratt, 2000, *cit. in* Machado, 2003), constituindo uma ligação mental entre os membros e a organização, num esforço de vinculação e aprovação do desejo de afiliação, na medida em que a concretização dos desejos está ligada à vinculação organizacional (Machado, 2003). Constatou-se que a identidade organizacional conduz a ação dos indivíduos, sendo criada por meio de interações sociais, identificações e afiliações. Portanto, o contexto identitário no âmbito organizacional é estabelecido pelo indivíduo, pelo grupo e pela organização (Machado, 2003) e na medida em que essa identidade social é evidente, os valores sobre as diversas situações serão mais influenciados pela sua participação no grupo social. Quando a projeção da identidade é feita, espera-se que os processos de avaliação envolvidos do stresse também sejam qualitativamente diferentes daqueles com base na identidade pessoal, sendo que esta avaliação se refere tanto às situações, como às próprias capacidades para enfrentá-las (Haslam, 2004, *cit. in* Topa et al., 2006).

Assim, nas situações em que uma pessoa se defina a si mesma como um membro de um grupo, está mais predisposta a receber apoio social de outras pessoas que partilham com ela a mesma identidade social, podendo ter um potencial para melhorar o seu bem-estar pessoal. Constatou-se assim, que na medida em que a identidade social é mais saliente, as pessoas auferem de mais apoio social e têm menos stresse (Haslam, Jetten et al., 2005, *cit. in* Topa et al., 2006).

Capítulo 4 - Apoio Social

Apoio Social

São vários os autores que na literatura evidenciam a influência que o apoio social tem na relação de situações com o stresse e com o ambiente de trabalho, refletindo-se nos resultados (Andrade, Estivaleta & Gomes, 2013). De acordo com Park, Wilson e Lee (2004), o suporte social no trabalho tem efeitos benéficos sobre o bem-estar psicológico, contribuindo para a diminuição dos efeitos negativos do stresse no contexto de trabalho (Andrade, Estivaleta & Gomes, 2013), na medida em que as pessoas que conseguem mais apoio social têm menos stresse (Haslam, Jetten et al., 2005, *cit. in* Topa et al., 2006).

O apoio social é um conceito multidimensional que menciona os recursos materiais e psicológicos aos quais as pessoas têm acesso por meio das redes sociais. No campo da psicologia o apoio social é definido como um recurso disponibilizado pelas redes sociais e pelas necessidades individuais satisfeitas por essas ligações. A importância dessas redes existe com o propósito de que elas satisfazem as necessidades individuais, concebendo aos elementos que as constituem diversas oportunidades, entre as quais, manter a sua identidade social e receber apoio (Siqueira, 2008). Deste modo, constata-se que os efeitos protetores do suporte social contribuem para o ajustamento e adaptação às situações de stresse (Cobb, 1976, *cit. in* Andrade & Estivaleta, 2013), em que as pessoas operam como fonte de apoio diante dessas situações (Cohen, 2004, *cit. in* Tette, Feitas & Oliveira, 2014), como um elemento minimizador do impacto do stresse, mas também como recurso de resolução de problemas (Almeida & Sampaio, 2007), permitindo ao indivíduo que construa e mantenha a sua identidade social (Cohen, 2004, *cit. in* Tette, Feitas & Oliveira, 2014).

A identidade pode afetar o apoio social de três formas diferentes, pela predisposição de um elemento do grupo fornecer apoio social a outro, pela probabilidade da pessoa que necessitar de apoio, aceitando-a, e finalmente pela análise que faz da oferta de apoio que recebe (Topa et al., 2006). De acordo com vários autores dar apoio social é consequência das percepções de uma identidade social partilhada, sendo mais provável uma pessoa dar apoio social a um membro do seu próprio grupo, e é mais plausível que o apoio social seja aceite quando quem o dá, se veja como um membro de uma categoria social partilhada. Desta forma, o apoio é mais adequadamente interpretado quando ambos os indivíduos pertencem ao mesmo grupo social e quando é mais provável que este forneça as intenções (Levine (1999), Levine, Cassidy, Brazier & Reicher (2002), Levine, Prosser, Evans & Reicher (2005), *cit. in* Topa et al., 2006).

Assim, constatou-se que o apoio social pode servir como reforço da identificação social daqueles que beneficiam do mesmo (Haslam, 2004, *cit.in* Topa et al., 2006).

Capítulo 5 - Relação entre os valores reais e desejáveis com a identificação organizacional, com o apoio social e o stresse.

Relação entre os valores reais e desejáveis com a identificação organizacional, com o apoio social e o stresse.

Como já foi dito anteriormente, os valores são princípios ou crenças que estão organizados hierarquicamente, orientando a vida da organização. Estes estão ao serviço dos interesses individuais, coletivos ou mistos que funcionam como padrões de julgamento e como explicação do comportamento de si e dos outros em função das várias situações e dos modelos de comportamento desejáveis (Tamayo, Mendes & Paz, 2000). Esta avaliação é efetuada a partir da perceção do indivíduo entre o que é real e o que é desejado pelo sujeito da organização (Tamayo et al., 2000), refletindo-se na forma de pensar, de agir e de sentir, influenciando o colaborador, no que faz e na forma como o faz (Deal & Kennedy, 1988, *cit. in* Tamayo et al., 2000). O valor real corresponde aos valores existentes na organização de acordo com a perceção dos colaboradores, enquanto o valor desejável alude aos valores que os colaboradores acreditam que a organização deve ou deveria seguir, fundamentados pelos membros que constituem a organização (Siqueira & Vieira, 2012). Assim, constata-se que os valores caracterizam o comportamento, da ação individual e social (Ferreira, Neves & Caetano, 2011) das crenças principais de uma organização, propiciando uma direção comum dos trabalhadores (Deal & Kennedy, 1982, *cit. in* Oliveira & Tamayo, 2004), contribuindo para uma identidade organizacional que determina a perceção e o significado que os trabalhadores têm das diferentes situações organizacionais (Siqueira & Vieira, 2012). Nesse sentido, é mais provável que receber apoio seja adequadamente interpretado, já que os indivíduos pertencem ao mesmo grupo social (Topa et al., 2006).

Nesta perspetiva, esta investigação pretende verificar se a proximidade dos valores - reais/desejáveis - pode dar uma visão geral da forma como as organizações influenciam o nível de stresse (Paz; Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010), e em que medida o apoio social poderá servir como reforço da identificação social daqueles que tiram partido do mesmo (Haslam, 2004, *cit. in* Topa et al., 2006). Desta forma, sabe-se que a identidade social vai proteger os trabalhadores dos efeitos negativos do stresse, em parte porque lhes proporciona a possibilidade de receber apoio social (Haslam, Jetten et al., 2005; Haslam, Vigano, Roper, Humprey & O'Sullivan, 2003, *cit. in* Topa et al., 2006). Pois, pessoas altamente identificadas com a organização, que é uma forma particular de identidade social, reportam níveis mais baixos de stresse ao contrário dos que menos se identificam, verificando-se que a identificação leva as pessoas a subscrever para si mesmas características

definidoras do grupo nas quais se revêm. Assim, por meio da identificação o trabalho torna-se uma parte do Eu pessoal e as pessoas tendem a valorizar positivamente os objetos associados ao seu Eu, esperando-se assim que se desenvolvam sentimentos de satisfação face ao trabalho em geral e em concreto face aos colegas dentro da organização (Beggan, 1992; van Knippenberg & van Schie, 2000, *cit. in* Topa et al., 2006). Verifica-se assim, que os valores colaboram para uma perceção geral do stresse, bem como o apoio que serve de reforço na relação entre a identificação organizacional e o stresse, protegendo os trabalhadores dos efeitos negativos do stresse (Andrade, Estivaleta & Gomes, 2013; Haslam, Jetten et al., 2005, *cit. in* Topa et al., 2006; Paz; Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010). Os efeitos protetores do suporte social vão contribuir para a forma como os indivíduos irão dar resposta e se adaptam às situações de stresse (Cobb, 1976, *cit. in* Andrade & Estivaleta, 2013), sendo que os indivíduos operaram como fonte de apoio perante essas situações (Cohen, 2004, *cit. in* Tette, Feitas & Oliveira, 2014), como um elemento redutor do impacto do stresse (Almeida & Sampaio, 2007), porque dar apoio social é causal com as perceções de uma identidade social partilhada (Topa et al., 2006).

Capítulo 6 - Objetivos e Hipóteses

Objetivos e Hipóteses

O presente estudo tem como objetivo investigar como os valores organizacionais - reais/desejáveis - impactam no stresse percebido, e de que forma esse impacto poderá ser mediado pela identidade social. Já que uma parte importante das pesquisas tem-se focalizado no modo como algumas formas de stresse se relacionam com o trabalho, e que parecem ser exclusivas de determinados ambientes e culturas organizacionais (Topa et al., 2006).

Haslam aponta que o progresso teórico dos aspetos sociais do stresse têm sido estreitos até agora, por modelos relacionados à conceção de pessoas como agentes estritamente individuais (Haslam, 2004, *cit. in* Topa et al., 2006), negligenciando-se a participação no grupo, podendo este influir na experiência de stresse social dos seus membros (Hart & Cooper, 2001 *cit. in*, Topa et al., 2006), sendo que a pertinência deste estudo é reduzir essa lacuna.

Para o fazer, pretende-se demonstrar a forma como a congruência entre os valores reais e os valores desejáveis têm um impacto sobre o stresse no trabalho. Para isso, foi-se investigar o modo como os valores - reais/desejáveis - dos trabalhadores nas organizações conduzia a um menor nível de stresse, contribuindo de forma positiva para o indivíduo, levando-o a atingir os seus objetivos, tornando-se proveitoso e saudável no trabalho, refletindo-se na organização (Paulos, 2009). Neste sentido analisou-se de que forma o apoio social poderia interferir nesta relação. Sabe-se que existem três formas distintas nas quais a identidade pode afetar o apoio social: pela disponibilidade de um membro do grupo fornecer apoio social para outro, pela probabilidade de que a pessoa que necessite de apoio e a aceita, finalmente, pela interpretação que faz a oferta de apoio que recebe. Tem sido demonstrado por Levine (1999), Levine, Cassidy, Brazier e Reicher (2002), Levine, Prosser, Evans e Reicher (2005), que dar apoio social é contingente com as perceções de uma identidade social partilhada. O mais provável é que uma pessoa dê apoio social a um membro de seu próprio grupo, sendo mais plausível que o apoio social seja aceite quando quem o dá seja percebido como um membro de uma categoria social partilhada. Por fim, será mais provável que as intenções pelas quais é fornecido o apoio, sejam adequadamente interpretadas quando ambos os indivíduos pertencem ao mesmo grupo social. Desta forma, nas situações em que uma pessoa se define a si mesma como um membro de um grupo, está predisposta a receber apoio social de outras pessoas que partilham com ela a mesma identidade social, podendo ter um potencial para melhorar o seu bem-estar pessoal. Conclui-se que na medida em que a

identidade social é saliente, as pessoas recebem mais apoio social e experimentam menos stresse (Topa et al., 2006).

Para isso, nesta investigação foram testadas as seguintes hipóteses (H):

H1: Analisar como os valores organizacionais (reais/desejáveis) se correlacionam com as outras variáveis.

- a) Espera-se que a relação entre os valores (reais/desejáveis) e o stresse seja negativa, ou seja, quanto maiores forem os valores organizacionais (reais/desejáveis) dos colaboradores, menor vai ser o nível stresse percebido, havendo assim uma melhor gestão do mesmo, contribuindo de forma positiva para o indivíduo.
- b) Espera-se que a relação entre os valores (reais/desejáveis) e a identificação seja positiva, ou seja, à medida que os valores organizacionais (reais/desejáveis) aumentam, a identificação dos colaboradores com a organização também aumenta.
- c) Espera-se que a relação entre os valores (reais/desejáveis) e o apoio social seja positiva, ou seja, à medida que os colaboradores apresentam valores organizacionais (reais/desejáveis) mais altos, maior vai ser o apoio entre os colaboradores.

H2: Analisar a forma como se correlaciona a identificação organizacional com o stresse. Espera-se que essa relação entre a identificação e o stresse seja negativa, ou seja, quanto maior for a identificação dos colaboradores com a organização, menor vai ser o nível stresse percebido, contribuindo assim de forma positiva para o indivíduo.

H3: Analisar o papel mediador do apoio social na relação entre a identificação organizacional e o stresse. Espera-se que a relação entre a identificação e o apoio social seja positiva, mas a identificação e o apoio social com o stresse sejam negativas, ou seja, na medida em que os indivíduos se identificam mais com a organização, maior vai ser o apoio, experienciando um menor nível de stresse.

H4: Analisar o papel mediador do apoio social na relação entre valores (reais/desejáveis) percebidos na organização e o stresse. Sabe-se que quanto mais o colaborador se identifica com os valores da organização, experiencia um menor nível de stresse. Ainda, é através do apoio social que a identidade social protege os trabalhadores dos efeitos negativos do stresse. Assim, espera-se que ao aumentar a aproximação dos valores reais aos desejáveis aumente a percepção de apoio social diminuindo, consequentemente, o nível de stresse.

Capítulo 7 - Método

Método

7.1. Participantes

Nesta investigação participaram 208 indivíduos, dos quais 112 não preencheram mais de metade do questionário, sendo apenas considerados 96 participantes. A amostra é composta por pessoas que trabalham em variadas organizações, do âmbito privado e público, com maior incidência nas áreas da Segurança, Serviços, Ensino, Saúde, Gestão, Engenharia e Banca. Os participantes foram identificados como sendo 60,4% do sexo feminino (N=58) e 38,5% do sexo masculino (N=37) (ver na tabela 1) com idades compreendidas entre os 22 e os 68 anos, com uma média aproximada de 42 anos ($DP=8,862$), sendo que 16 destes são solteiros (16,7%), 71 são casados (74%), 6 são divorciados (6,3%) e 2 são viúvos (2,1%) (ver na tabela 2). As habilitações académicas variam entre o 9º Ano de Escolaridade e o Doutoramento, (“Até ao 9º Ano de Escolaridade” = 4 (4,2%)); (“12º Ano de Escolaridade” = 31 (32,3%)); (“Licenciatura” = 44 (45,8%)); (“Doutoramento” = 5 (5,2%)) (ver na tabela 3). A remuneração líquida média mensal (com todos os benefícios) varia entre “Até 500 €” a “mais de 2000 €” (“Até 500 € = 1 (1%)); (“500 a 1000 €” = 26 (27,1%)); (“1000 a 1500 €” = 39 (40,6%)); (“1500 a 2000” = 14 (14,6%)) e (“mais de 2000” = 13 (13,5%)) (ver na tabela 4). Os anos de trabalho variam entre 3 meses e 40 anos.

Variáveis demográficas:

Tabela – 1: Sexo

	N	%
Feminino	58	60,4
Masculino	37	38,5

Tabela – 2: Estado civil

	N	%
Solteiros	16	16,7
Casados	71	74
Divorciados	6	6,3
Viúvos	2	2,1

Tabela – 3: Habilitações académicas

	N	%
Até ao 9º Ano de Escolaridade	4	4,2
12º Ano de Escolaridade	31	32,3
Licenciatura	44	45,8
Doutoramento	5	5,2

Tabela – 4: Remuneração líquida média mensal «com todos os benefícios»

	N	%
Até 500 €	1	1
500 a 1000	26	27,1
1000 a 1500 €	39	40,6
1500 a 2000	14	14,6
mais de 2000	13	13,5

7.2. Instrumento

De modo a ser possível obter resultados acerca dos temas considerados, foi construído um instrumento que é composto pelas seguintes escalas: Inventário de Valores Organizacionais (IVO) de Tamayo, Mendes e Paz (2000), Escala de Identificação Organizacional (IO) de Mael e Asforth (1992), Escala de Suporte Laboral (ESUL) de Batista, Sisto, Santos, Noronha e Cardoso (2010), Escala de Stresse de Trabalho (EET) Paschoal e Tamayo (2004) e Medida de Stresse Psicológico (MSP) de Lemyre e Tessier (1988), construída numa versão reduzida e validada por Santos e Tap (2004), apresentadas por esta ordem. No final foram apresentadas várias questões sociodemográficas. Todo o questionário foi adaptado ao novo acordo ortográfico (ver apêndice I).

Com a aplicação do IVO de Tamayo, Mendes e Paz (2000), pretendeu-se abordar a congruência entre os valores reais e os valores desejáveis, já que a literatura aponta que esta relação pode ser melhor preditora do que os valores isoladamente (Porto & Tamayo, 2005) e que expressam crenças essenciais sobre o que é benéfico, real e desejável numa organização (Tamayo et al., 2000). Este inventário é constituído por 36 itens que estabelecem três dimensões bipolares: autonomia (1, 3, 4, 5) e conservadorismo (2, 7, 8, 11, 16), hierarquia (9, 10, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 27, 28) e igualitarismo (6, 12, 13, 14, 15, 25, 26) e ainda domínio

(21, 23, 31, 32, 33, 34, 35 e 36) e harmonia (29 e 30). Em que os inquiridos indicaram a importância dos valores da organização enquanto princípios orientadores, tal como os percebiam, “real” e ainda como o desejariam, utilizando para o efeito uma escala de Likert de 0 a 6, em que 0 corresponde a “nada importante”, 3 a “importante” e 6 a “extremamente importante” para cada uma das abordagens - real e desejável -. Os autores da escala indicam alfas de *Cronbach* superiores a 0,80 com exceção do alfa para o tipo motivacional conservadorismo com um alfa de 0,77 estando em conformidade com os resultados obtidos da análise a escala (ver na tabela 5). Neste estudo para o tipo motivacional domínio, o alfa foi muito abaixo ao esperado (ver na tabela 5), ficando provavelmente a dever-se a exclusão de 6 itens (31; 32; 33; 34; 35; 36), não tendo sido incluídos neste estudo por lapso. Todos os outros tipos motivacionais apresentaram alfas que corresponderam ao esperado (ver na tabela 5).

Tabela – 5: Alfas de *Cronbach* (α)

Tipos motivacionais	Alfa de <i>Cronbach</i>
Valor Real_Autonomia	.874
Valor Real_Conservadorismo	.787
Valor Real_Hierarquia	.932
Valor Real_Igualitarismo	.938
Valor Real_Domínio	.638
Valor Real_Harmonia	.927
Valor Desejável_Autonomia	.837
Valor Desejável_Conservadorismo	.628
Valor Desejável_Hierarquia	.926
Valor Desejável_Igualitarismo	.842
Valor Desejável_Domínio	.338
Valor Desejável_Harmonia	.840

A IO de Mael e Asforth (1992) avalia a identificação organizacional, ou seja, mede o modo como as pessoas percebem os seus comportamentos e do grupo, sendo fundamental para as experiências da organização que podem determinar ser sucessos ou fracassos, dependendo de como essa identificação com a organização se faça. Esta versão é constituída por seis itens, onde as respostas são obtidas numa escala tipo Likert de 5 pontos, em que o número um é usado para identificar “discordo totalmente”, e o cinco “concordo totalmente”,

sendo uma das escalas mais utilizadas na literatura da temática, revelando geralmente bons níveis de consistência interna. Os autores da escala indicam alfas de *Cronbach* entre 0,81 e 0,89 em seis estudos diferentes, estando em conformidade com os resultados obtidos na análise da escala, obtendo o seguinte alfa ($\alpha = .789$).

A ESUL de Baptista, Sisto, Santos, Noronha e Cardoso (2010) mede o nível de suporte organizacional (Cardoso, 2010), que está relacionado com a construção de crenças dos colaboradores em que a organização valoriza e zela pela sua saúde e bem-estar. Esta versão é construída por 24 itens, que estabelecem 4 Fatores: Benefícios (1; 2; 3; 4; 5; 6), Interação colaborador e organização (7; 8; 9; 10; 11; 12; 13), Interação entre colaboradores (14; 15; 16; 17; 18; 19) e Informação (20; 21; 22; 23; 24), onde as respostas são obtidas numa escala tipo Likert de 5 pontos, em que o número um é usado para identificar “discordo totalmente”, e o cinco “concordo totalmente”. Os autores desta escala indicam *alphas* de *Cronbach* para os 4 Fatores: Benefícios, composto por 6 itens que estão relacionados com suporte de ordem material que a organização oferece aos colaboradores, com um $\alpha = 0,84$; Interação colaborador e organização, composto por 7 itens que estão relacionados com a perceção da qualidade do relacionamento entre os colaboradores e a organização, que são traduzidos por meio da atenção, consideração e perceção de segurança no trabalho com um $\alpha = 0,78$; Interação entre colaboradores, composto por 6 itens que estão relacionados com a perceção de suporte de ordem emocional entre os colaboradores, traduzidos como forma de afeto, sentido, inquietação e pela convivência aceitável dos colaboradores, tanto no ambiente de trabalho como no social com um $\alpha = 0,73$; Informação, composto por 5 itens que estão relacionados com a perceção da qualidade da difusão de informações no contexto de trabalho com um $\alpha = 0,81$, sendo estes considerados adequados para um questionário (Cardoso, 2010). Após a análise dos dados obtiveram-se os seguintes alfas, para os 4 Fatores da Escala (ver na tabela 6), sendo para o Fator Benefícios (Apoio Social _Benefícios) ($\alpha = .828$), para o fator Interação colaborador e organização (Apoio Social _ICO) ($\alpha = .823$), Interação entre colaboradores (Apoio Social _IEC) ($\alpha = .821$) e para Informação (Apoio Social _I) ($\alpha = .995$).

Tabela – 6: Alfas de *Cronbach* (α)

Fatores	Alfa de <i>Cronbach</i>
Apoio Social _Benefícios	.828
Apoio Social _ICO	.823
Apoio Social _IEC	.821
Apoio Social _I	.995

Nota: Apoio Social _Benefícios – Benefícios; Apoio Social _ Interação Colaborador Organização- ICO; Apoio Social Interação entre Colaboradores - Apoio Social _IEC; Apoio Social Informação - Apoio Social _I;

A EET de Paschoal e Tamayo (2004) aborda variados stressores e reações emocionais associadas aos mesmos (perceção como mediadora do impacto do ambiente), tem como objetivo a análise do stresse laboral, em diversos ambientes de trabalho. Esta escala é unifatorial, composta por 23 itens, no qual os participantes dizem se concordam ou não com as várias afirmações relativas a possíveis fontes de stresse no trabalho. Cada item do instrumento oferece cinco opções de resposta com valores variáveis de um a cinco, numa escala tipo Likert, em que o número um é usado para identificar “discordo totalmente”, e o cinco “concordo totalmente”. Os autores indicam um alfa 0,91, estando em conformidade com o resultado da análise da escala neste estudo, que obteve o seguinte alfa ($\alpha = .952$).

A MSP de Lemyre e Tessier (1988) mede o “stresse sentido” (Santos & Tap, 2004), ou seja, analisa a conceção do stresse como ponto de referência de uma tensão adaptativa, independentemente das causas (agentes stressores, manifestações patológicas – as doenças). Esta escala é composta por 12 itens, que se distribuem por dois fatores, nomeadamente humor depressivo e as manifestações (composta por 5 itens: 1; 2; 3; 6; 7) e febrilidade – tensão temporal (composta por 7 itens: 4; 5; 8; 9; 10; 11; 12), onde as respostas são obtidas numa escala tipo Likert de 5 pontos, em que em que o número um é usado para identificar “discordo totalmente”, e o cinco “concordo totalmente”. Os autores consideram esta escala com uma excelente consistência interna e um coeficiente alfa de *Cronbach* de 0,88, encontrando-se em conformidade com o resultado obtido na análise da escala deste estudo, obtendo o seguinte alfa ($\alpha = .952$).

7.3. Procedimento

Através do programa *Qualtrics* foi construído um questionário que foi colocado *online* durante 4 meses e divulgado através de convite por *email*, posteriormente enviado por meio de uma hiperligação, a uma diversa rede de contactos, composta por colegas de faculdade, professores, colegas de trabalho, amigos pessoais e familiares. O único critério para a participação neste estudo, foi que as pessoas trabalhassem em organizações privadas ou públicas.

A acompanhar cada questionário (ver apêndice I) estava um pequeno texto informativo que explicava o objetivo e a pertinência do estudo, garantindo a confidencialidade e anonimato do participante (ver apêndice II) e destinando-se exclusivamente a tratamento estatístico, sendo a sua participação voluntaria, podendo desistir a qualquer momento. O participante ao dar início ao questionário, após ter lido o texto informativo, está a aceitar as condições para a sua participação, dando o seu consentimento. No final foi apresentado ao participante um *debriefing* (ver apêndice III), que explicava mais detalhadamente o propósito deste estudo e as variáveis em causa. A resposta a este questionário teve aproximadamente a duração de 10 minutos.

Capítulo 8 - Resultados

Resultados

A análise dos resultados foi efetuada através do programa *Statistical Package for Social Sciences* versão 22.0.

8.1 Escalas Escalas e Dimensões

Ao proceder-se à análise dos resultados das escalas, obtiveram-se para os valores (reais/desejáveis), as seguintes médias e desvios-padrão dos tipos motivacionais (ver na tabela 7), sendo para o tipo motivacional Valor Real_Autonomia ($M = 4,242$; $DP = 1,342$), Valor Real_Conservadorismo ($M = 4,559$; $DP = 1,096$), Valor Real_Hierarquia ($M = 4,582$; $DP = 1,162$), Valor Real_Igualitarismo ($M = 3,745$; $DP = 1,395$), Valor Real_Domínio ($M = 4,074$; $DP = 1,294$), Valor Real_Harmonia ($M = 4,157$; $DP = 1,586$), Valor Desejável_Autonomia ($M = 6,116$; $DP = 0,785$), Valor Desejável_Conservadorismo ($M = 6,238$; $DP = 0,853$), Valor Desejável_Hierarquia ($M = 6,007$; $DP = 0,847$), Valor Desejável_Igualitarismo ($M = 6,087$; $DP = 0,722$), Valor Desejável_Domínio ($M = 5,181$; $DP = 1,087$) e Valor Desejável_Harmonia ($M = 5,852$; $DP = 1,048$), permitindo constatar que os seis tipos motivacionais do IVO avaliam a congruência dos valores, sobre o que é benéfico, real e desejável numa organização (Tamayo et al., 2000).

Tabela – 7: Média (*M*) e Desvio-Padrão (*DP*)

Tipos motivacionais	Média	Desvio-Padrão
Valor Real_Autonomia	4,242	1,342
Valor Real_Conservadorismo	4,559	1,096
Valor Real_Hierarquia	4,582	1,162
Valor Real_Igualitarismo	3,745	1,395
Valor Real_Domínio	4,074	1,294
Valor Real_Harmonia	4,157	1,586
Valor Desejável_Autonomia	6,116	0,785
Valor Desejável_Conservadorismo	6,238	0,853
Valor Desejável_Hierarquia	6,007	0,847
Valor Desejável_Igualitarismo	6,087	0,722
Valor Desejável_Domínio	5,181	1,087
Valor Desejável_Harmonia	5,852	1,048

A ESUL de Baptista, Sisto, Santos, Noronha e Cardoso (2010) obteve as seguintes médias e desvio-padrão para os 4 Fatores da Escala (ver na tabela 8), sendo para o Fator Benefícios (Apoio Social _Benefícios) ($M = 2,796$; $DP = 1,139$), para o fator Interação colaborador e organização (Apoio Social _ICO9 ($M = 2,749$; $DP = 0,875$), Interação entre colaboradores (Apoio Social _IEC) ($M = 3,472$; $DP = 0,7439$ e para Informação (Apoio Social _I9 ($M = 2,784$; $DP = 1,025$).

Tabela – 8: Média (*M*) e Desvio-Padrão (*DP*)

Fatores	Média	Desvio-Padrão
Apoio Social _Benefícios	2,796	1,139
Apoio Social _ICO	2,749	0,875
Apoio Social _IEC	3,472	0,743
Apoio Social _I	2,784	1,025

Nota: Apoio Social _Benefícios – Benefícios; Apoio Social _ Interação Colaborador Organização- ICO; Apoio Social Interação entre Colaboradores - Apoio Social _IEC; Apoio Social Informação - Apoio Social _I;

Para o efeito da nossa investigação foram-se calcular as médias gerais de cada escala, independentemente de dimensões específicas. Assim, no teste das nossas hipóteses, consideraram-se tais médias. Na tabela 9 são apresentados os alfas de *Cronbach* (α), médias (*M*) e desvio-padrão (*DP*) das variáveis em estudo.

Tabela – 9: Alfa de *Cronbach* (α), Média (M) e Desvio-padrão (DP)

Variáveis	Alfa de <i>Cronbach</i>	Média	Desvio-Padrão
Valores Reais	0.970	4,257	1,122
Valores Desejáveis	0.938	5,897	0.718
Identificação Organizacional	0.789	3,644	0,834
Apoio Social	0.900	2,950	0.713
Stresse do Trabalho	0.952	2.638	0.898

Ao observar-se a tabela 9 verifica-se que a média do Stresse no Trabalho ($M = 2,638$), estatisticamente se situa abaixo do ponto médio da escala (3 numa escala de 1 a 5; $t(95) = -3,95, p < .001$). A média da Identificação Organizacional ($M = 3,644$) situa-se acima do ponto médio ($t(95) = 7,52, p < .001$). A média do Apoio Social ($M = 2,950$) não está significativamente diferente do ponto medio da escala ($t(95) = -,69 p = .489$). Em relação aos valores positivos percebidos como presentes na organização, constatamos que os valores percebidos que as pessoas mais desejam ($M = 5,897$), encontram-se mais acima quando comparados com o que realmente as pessoas constataam no contexto do trabalho ($M = 4,257$; $t(91) = 14,20, p < .001$).

8.2 Correlações entre as variáveis em estudo

Posteriormente procedeu-se à análise das correlações entre as variáveis, para verificar se as relações confirmam as hipóteses em estudo.

Tabela – 10: Correlações

	<i>r de Pearson</i>			
	Valores Reais	Valores Desejáveis	Identificação Organizacional	Apoio Social
Valores Desejáveis	,304**	----		
Identificação Organizacional	,240*	,235*	----	----
Apoio Social	,623**	,253*	,361**	----
Stresse no Trabalho	-,426**	-,216*	-,179 ⁺	-,471**

⁺*p* < 0,1

**p* < 0,05

***p* < 0,01

Ao observar-se a tabela das correlações verifica-se que os Valores Reais, os Valores Desejáveis, o Apoio social, e a Identificação Organizacional correlacionam-se positivamente conforme esperado, estando de acordo com as hipóteses propostas nesta investigação H1b e H1c. Também se pode observar que todas as variáveis se correlacionam, apesar do valor apresentado pela identificação não ser significativo, esta apenas mostra uma correlação tendencial (-,179). Constata-se que a variável Stresse do Trabalho apresenta uma correlação negativa com os Valores Reais (-,426**), com os Valores Desejáveis (-,216*) e com o Apoio Social (-,471**), estando em conformidade com as hipóteses formuladas neste estudo H1a, H3. O Stresse e a Identificação Organizacional correlacionam-se de forma negativa conforme esperado, estando de acordo com a hipótese em estudo H2.

8.3 Impacto dos Valores Reais e Desejáveis nas variáveis dependentes

Seguidamente procedeu-se a várias análises de regressão com o objetivo de aprofundar a relação entre valores (reais/desejáveis) e as outras variáveis em estudo, sendo colocados como preditores na mesma regressão os indicadores de valores reais e de valores desejáveis, e como variáveis dependentes (VD) as outras variáveis em estudo (Identificação, Apoio social e stresse).

Tabela – 11: Regressão

Preditores	Variáveis Dependentes (VDs)					
	Identificação Organizacional		Apoio Social		Stresse	
	β	p	β	p	β	p
Valores Reais	,195	,072	,606	,000	-,393	,000
Valores Desejáveis	,151	,162	,057	,514	-,110	,276

Ao analisar-se o quadro verifica-se que os Valores Reais têm um maior impacto em relação aos Valores Desejáveis sobre as outras variáveis quando os dois são postos como preditores numa mesma regressão. Os Valores Reais têm uma relação positiva com a Identificação, (Valores Reais $\beta=,195$, $p=,072$) estando de acordo com a literatura e com a hipótese formulada neste estudo (H1 b) embora esta relação não atinge o nível comumente aceite de significância. Os Valores Reais têm uma relação positiva com o Apoio Social de acordo com a hipótese H1c, à medida que os colaboradores atribuem valores organizacionais mais altos como presentes na organização, maior vai ser o apoio social percebido entre os colaboradores (Valores Reais $\beta=,606$, $p=,000$). Com o Stresse os Valores Reais têm uma relação negativa confirmando a hipótese H1a, formulada neste estudo ($\beta = -.379$; $p =.000$). Já com os Valores Desejáveis, a relação com as variáveis não é significativa ($ps > .100$)

8.4 Papel mediador do Apoio Social

Hipótese (nº3): Apoio social como mediador na relação entre a Identificação Organizacional e o Stresse.

Como se constatou nas correlações e confirmando com a análise da regressão, como preditor da Identificação com a organização e como variável dependente o nível de Stresse percebido, a relação entre estas variáveis não alcança os níveis usualmente aceites de significância ($\beta = -.179, p = .082$). Portanto, os resultados não confirmaram esta hipótese.

Hipótese (nº4): Apoio social como mediador na relação entre Proximidade dos Valores e o Stresse.

Usando a bordagem de regressão múltipla de Baron e Kenny (1986), testamos se a relação entre a proximidade dos Valores Reais com os Valores Desejáveis e o Stresse no Trabalho seria mediada pelo nível de Apoio Social percebido dentro da organização. Calculou-se um indicador de aproximação entre Valores Reais e Valores Desejáveis, ponderando-se a diferença entre os Valores Reais e Valores Desejáveis. Em que os valores mais altos deste indicador correspondem a uma maior Proximidade entre os colaboradores. Os resultados de análises de regressão mostraram que a Proximidade entre os valores era preditor significativo do Apoio Social ($\beta = .475, p < .000, R^2 = .226$) (ver tabela 12) e de stresse ($\beta = -.286, p < .006, R^2 = .082$) (ver tabela 13). Esta última relação deixa de ser significativa ($\beta = -.085, p = .429, R^2 = .220$) quando o indicador do Apoio Social é incluído na mesma regressão como um preditor significativo do Stresse ($\beta = -.423, p < .000, R^2 = .220$) (ver na tabela 14). O efeito indireto da Proximidade através do Apoio Social (*Sobel-test*, $Z = -3.7, p < .01$) foi significativo.

Tabela – 12: Efeito indireto: Regressão Proximidade dos valores com o Apoio Social

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
	B	Erro padrão	Beta		
1 (Constante)	3,469	,115		30,053	,000
Proximidade_Valores	,295	,058	,475	5,123	,000

Variável Dependente: Apoio.Social

Tabela – 13: Efeito direto: Regressão Proximidade dos valores com o Stresse do Trabalho

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constante)	2,242	,164		13,663	,000
Proximidade_Valores	-,231	,082	-,286	-2,826	,006

Variável dependente: Média Stresse do Trabalho

Tabela – 14: Efeito de mediação do Apoio Social na relação entre Proximidade dos Valores e o Stresse do Trabalho.

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constante)	4,157	,505		8,230	,000
Proximidade Valores	-,069	,086	-,085	-,794	,429
Apoio Social	-,552	,139	-,423	-3,976	,000

Variável dependente: Stresse do Trabalho

Capítulo 9 - Discussão

Discussão

Esta investigação procurou indagar o impacto dos valores organizacionais sobre a gestão do stresse, pois este tem um impacto negativo na saúde e bem-estar dos trabalhadores, que conseqüentemente se vai refletir na atividade e no sucesso das organizações (Paschoal & Tamayo, 2004). Mais, procurou-se analisar de que forma esse impacto se relacionava com a identidade organizacional. Nesse sentido, achou-se pertinente investigar qual o papel do apoio social nessa relação, já que teoricamente se sabe, que o apoio social e a identidade organizacional estão relacionados, porque quando uma pessoa se define a si mesma como um membro do grupo, esta está mais predisposta a receber apoio social das pessoas que partilham com ela a mesma identidade social. Deste modo, quando a identidade social é mais saliente as pessoas recebem mais apoio social e conseqüentemente percebem menos stresse (Haslam, 2004, *cit. in* Topa et al., 2006; Haslam, Jetten et al., 2005, *cit. in* Topa et al., 2006).

Para esse efeito, foram testadas quatro hipóteses. Na H1 analisou-se como os Valores Organizacionais - Reais/Desejáveis - se correlacionam com as outras variáveis, nomeadamente com o Stresse - H1a -, com a Identificação - H1b - e com o Apoio Social - H1c -.

Na H1a pretendeu-se calcular os Valores Reais e Desejáveis, sabendo que o Valor Real corresponde aos valores existentes na organização de acordo com a perceção dos colaboradores e o Valor Desejável corresponde aos valores que os colaboradores acreditam que a organização deve ou deveria seguir (Siqueira & Vieira 2012), esperando que esta relação fosse negativa. Neste sentido, esta relação foi confirmada, mostrando que os Valores - Reais/Desejáveis - têm uma relação negativa com o Stresse, contribuindo para uma melhor gestão do stresse, evidenciando como as organizações podem influenciar o nível de stresse dos seus colaboradores (Paz, Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010). Embora, na relação dos Valores - Reais/Desejáveis - com o Stresse, apenas se verificou que esta foi significativa com os Valores Reais. Contudo, não se deixou de confirmar que a relação dos Valores com o Stresse têm uma relação negativa que influencia a vida da organização, determinado o sistema de valores da organização, que pode não coincidir com o dos colaboradores, estando sujeito a entrar em conflito com os mesmos. Quando essa perceção é convergente, então os valores vão indicar uma direção comum, entre os colaboradores e a organização, orientando o comportamento da mesma de forma positiva (Oliveira & Tamayo, 2004). Deste modo, mostrando como os indivíduos percebem os seus valores como sendo

característicos dos da organização, sendo que estes apresentam baixos níveis de stresse, evidenciando que os valores organizacionais podem ter um impacto sobre a ocorrência no stresse no trabalho (Burke, 2000, *cit. in* Tamayo, 2007). Assim, constata-se que os valores organizacionais contribuem para a compreensão da influência do nível de stresse no trabalho (Canova & Porto, 2010). Nesse sentido, a H1a foi confirmada, estando de acordo com a literatura, porque apresentou uma relação negativa dos Valores - Reais/Desejáveis - com o Stresse, pois quanto maior forem os Valores Organizacionais - Reais/Desejáveis - dos colaboradores, menor vai ser o nível Stresse percebido, contribuindo de forma positiva para o individuo e tendo um impacto positivo na organização (Paulos, 2009; Paz & Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010; Tamayo, 2007; Tamayo, 1998; Canova & Porto, 2010).

Na H1b testou-se a relação entre os Valores - Reais/Desejáveis - com a Identificação Organizacional, esperando que esta relação fosse positiva, já que na literatura existem evidências que os valores influenciam a identificação (Paz & Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010; Siqueira & Vieira, 2012). Nesse sentido, os resultados desta investigação apenas demonstraram que a variável Valores - Reais/Desejáveis - se correlacionava positivamente com a Identificação Organizacional, já que o valor apresentado por esta última não foi significativo, apenas mostrou uma correlação tendencial. Ainda sim, pôde-se afirmar que estes resultados confirmam a H1b, já que se sabe que os valores organizacionais contribuem para uma identidade organizacional, proporcionando uma direção comum a todos os trabalhadores, representando a certeza individual e social (Paz & Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010; Siqueira & Vieira, 2012; Ferreira, Neves & Caetano, 2011). Nesta perspetiva, pode-se afirmar que os valores organizacionais vão refletir a análise que os colaboradores fazem relativamente a organização, funcionando como um padrão de julgamento, que irão determinar um maior ou menor nível de identificação, em função da análise que fizerem da organização (Sego et al., 1997, *cit. in* Tamayo, 2000; Tamayo, 1998; Tamayo & Schwartz, 1993, *cit. in* Tamayo, 2000).

Na H1c testou-se a forma como se correlacionaram os Valores - Reais/Desejáveis - e o Apoio social, sabendo-se que a literatura aponta para uma relação positiva entre estas variáveis (Ferreira, Neves & Caetano, 2011; Deal & Kennedy, 1982, *cit. in* Oliveira & Tamayo, 2004; Siqueira & Vieira, 2012; Topa et al., 2006). Nesta investigação, apenas foi confirmado que os Valores Reais apresentaram uma relação significativa com o Apoio Social, ou seja, à medida que os colaboradores atribuem valores organizacionais mais altos como presentes na organização, maior vai ser o apoio social percebido entre os colaboradores. Já

para os Valores Desejáveis, esta relação não foi significativa, não tendo sido possível confirmar esta relação. Neste sentido, podemos apenas afirmar que os Valores Reais têm uma relação significativa com o Apoio Social. Nesta perspetiva, na literatura, apenas foi encontrado que os Valores - Reais/Desejáveis - estão relacionados positivamente com o Apoio Social, na medida em que os valores definem o comportamento da ação individual e social das crenças sociais da organização (Ferreira, Neves & Caetano, 2011), indicando uma direção comum dos trabalhadores (Deal & Kennedy, 1982, *cit. in* Oliveira & Tamayo, 2004), contribuindo para uma identidade organizacional que vai determinar a perceção e o significado que os trabalhadores têm das diferentes situações organizacionais (Siqueira & Vieira, 2012). Desta forma, vai ser mais provável que receber apoio seja ainda melhor interpretado, já que os indivíduos fazem parte do mesmo grupo social (Topa et al., 2006).

Na H2 testou-se a forma como se correlacionava a Identificação Organizacional com o Stresse, esperando que esta relação fosse negativa, ou seja, quanto maior fosse a identificação dos colaboradores com a organização, menor seria o nível de stresse. Sabe-se que a participação no grupo pode influenciar o nível de stresse dos seus membros, já que este se relaciona com o trabalho e que parece ser específico de determinados contextos e culturas organizacionais (Hart & Cooper, 2001, *cit. in* Topa et al., 2006). Nesse sentido, a identidade organizacional compreende o processo pela qual a organização se torna característica na mente dos seus integrantes, por meio das crenças partilhadas pelos membros da organização sobre o que é importante e o que a diferencia (Haslam, 2004, *cit. in* Topa et al., 2006). Deste modo, os membros da organização vão representar a mesma, através dos seus comportamentos, em que as expectativas também se encontram inseridas, explicando a abertura que as pessoas têm para se identificarem com a organização, sobretudo quando esta constitui uma oportunidade de ligação das suas capacidades com as ambições pessoais. Assim, na medida em que os colaboradores se identificarem mais com a organização vão experimentar menos stresse. Neste sentido, a hipótese foi confirmada, estando de acordo com a literatura (Hart & Cooper, 2001, *cit. in* Topa et al., 2006; Haslam, 2004, *cit. in* Topa et al., 2006), pois quando a identidade é mais evidente, as pessoas vão experienciar menos stresse (Topa et al., 2006).

Na H3 testou-se o papel mediador do Apoio Social na relação entre a Identificação Organizacional e o Stresse, sabendo que na literatura o apoio social tem influência na relação de situações com o stresse no ambiente de trabalho (Andrade, Estivaleta & Gomes, 2013). Ainda, de acordo com Park Wilson e Lee (2004), este tem no trabalho efeitos benéficos sobre

o bem-estar psicológico, contribuindo para a redução dos efeitos negativos do stresse (Andrade, Estivalet e Gomes, 2013). Além disso, sabe-se também que o apoio social é consequência das perceções de uma identidade partilhada, sendo mais provável uma pessoa dar apoio social a um membro do seu próprio grupo quando este seja aceite por quem o dá, reconhecendo-se como um membro de uma categoria social partilhada. Desta forma, o apoio social é melhor interpretado quando ambos os indivíduos pertencem ao mesmo grupo social e este forneça as intenções (Levine 1999; Levine, Cassidy, Brazier e Reicher 2002; Levine, Prosser, Evans e Reicher 2005, *cit. in* Topa et al., 2006), direcionando o grupo no mesmo sentido. Assim, a identidade social surge quando se torna possível o aparecimento do comportamento intergrupual, em que as pessoas se percebem a si mesmas e partilham a pertença de um grupo social com outras pessoas, quer nas suas reacções, quer nos julgamentos para os assuntos que são relevantes do grupo, estando motivados para alcançar esse acordo e proporcionando-lhes um sentido de identidade social (Topa et al., 2006). Deste modo, considera-se que o apoio social pode servir como reforço da identificação social daqueles que beneficiam dele (Haslam, 2004, *cit.in* Topa et al., 2006), contribuindo para o ajustamento e adaptação às situações de stresse, em que as pessoas atuam como um instrumento do apoio diante dessas situações, minimizando do impacto do stresse (Cohen, 2004, *cit. in* Tette, Freitas & Oliveira, 2014), bem como a identidade, já que esta quando é mais evidente, as pessoas vão experienciar menos stresse (Topa et al., 2006). Consta-se assim, que quando as pessoas partilham a mesma identidade social e se definem como um membro do grupo, estão mais predispostas para receber apoio social, tendo menos stresse (Haslam, Jetten et al., 2005, *cit. in* Topa et al., 2006). Neste sentido, esperava-se que a H3 fosse confirmada, o que não aconteceu nesta investigação.

Na H4 testou-se o papel mediador do Apoio Social na relação da Proximidade dos Valores e o Stresse. Para isso, usando a abordagem de regressão múltipla de Baron e Kenny (1986), aferiu-se se a relação entre a Proximidade dos Valores Reais com os Valores Desejáveis e o Stresse seria mediada pelo nível de Apoio Social percebido dentro da Organização. Nesse sentido, calculou-se um indicador de aproximação entre Valores Reais e Valores Desejáveis, ponderando-se a diferença entre eles, sendo os valores mais altos deste indicador correspondem a uma maior Proximidade entre os colaboradores. Os resultados confirmaram a H4, tal como era esperado, em que o Apoio social é mediador na relação entre a Proximidade de Valores e o Stresse, que ao aumentar a aproximação dos valores Reais aos Desejáveis, aumenta a perceção de Apoio Social, diminuindo consequentemente o nível de

Stresse. Na literatura, sabe-se que o apoio social influencia as relações com o stresse em ambiente de trabalho (Andrade, Estivaleta & Gomes, 2013). Mais, sabe-se que dar apoio é consequência das perceções de uma identidade social partilhada, sendo mais provável uma pessoa dar apoio social a um membro do seu próprio grupo e que esse apoio seja aceite por quem o dá, se veja como um membro de uma categoria social partilhada. Ainda, que o apoio Social, para além de servir como reforço para a identificação social daqueles que beneficiam dele, também serve como facilitador para o ajustamento e adaptação às situações de stresse, em que as pessoas operam como uma fonte do apoio diante dessas situações, como um elemento minimizador do impacto do stresse (Cohen, 2004, *cit. in* Tette, Feitas & Oliveira, 2014). Nesta perspetiva, esta investigação conseguiu demonstrar que os valores colaboram para uma perceção geral do stresse, bem como o apoio que serve de reforço na relação entre a identificação organizacional e o stresse, protegendo os trabalhadores dos efeitos negativos do stresse (Andrade, Estivaleta & Gomes, 2013; Haslam, Jetten et al., 2005, *cit. in* Topa et al., 2006; Paz; Tamayo, 2004, *cit. in* Canova & Porto, 2010). Deste modo, os efeitos protetores do apoio social vão contribuir para a forma como os indivíduos irão responder e se adaptar às situações de stresse, porque dar apoio é resultado das perceções de uma identidade social partilhada (Topa et al., 2006). Contudo, não foi encontrado na literatura nenhum estudo que pudesse comprovar o efeito mediador do apoio social na relação entre a Proximidade de Valores e o Stresse. Nesse sentido, esta investigação vem acrescentar algo novo, evidenciando que o apoio social pode ser um mediador nesta relação.

Conclusão

Conclusão

Os resultados desta investigação mostraram que os valores organizacionais e a identidade organizacional têm influência na gestão do stresse. Mais, que o apoio social e a identidade organizacional relacionam-se porque quando as pessoas partilham a mesma identidade social estão mais predispostas a receber apoio social, e quando essa identidade social se torna mais saliente, estas sentem mais apoio social e conseqüentemente percebem menos stresse. O apoio social percebido dentro da organização apontou ser mediador na relação da Proximidade dos Valores Reais com os Valores Desejáveis e o Stresse. Conclui-se que o Apoio social é mediador na relação entre a Proximidade de Valores e o Stresse, na medida em que a aproximação dos valores Reais aos Desejáveis aumenta, a percepção de apoio social também aumenta, diminuindo conseqüentemente o nível de stresse.

Nesta perspetiva, este estudo contribui para a investigação evidenciando a participação no grupo na experiência de stresse social dos seus membros, demonstrando como os valores contribuem para uma percepção geral do mesmo e na forma como o apoio serve de reforço na relação entre a identificação organizacional com o stresse, protegendo os trabalhadores dos resultados negativos do stresse. Desta forma, o apoio irá influenciar o modo como os indivíduos respondem e se adaptam às situações de tensão, influenciando os resultados da organização, diminuindo os efeitos negativos do stresse e promovendo o bem-estar psicológico e saúde dos seus trabalhadores, já que dar apoio, é resultado das percepções de uma identidade social partilhada.

Uma das limitações deste estudo foi a dificuldade de acesso ao Inventário de Valores Organizacionais (IVO) de Tamayo, Mendes e Paz (2000), que surgia na literatura em vários estudos, mas incompleto. Outra das limitações foi a dificuldade da recolha de dados em diversas organizações, cujo as organizações justificavam devido ao volume de trabalho, à existência de reestruturações e à existência de baixos recursos humanos. Também, sendo esta investigação um estudo correlacional precisava-se que houvessem estudos experimentais que pudessem atestar a certificação dos resultados. Esta investigação é uma primeira forma de preencher esta lacuna, contribuindo para uma melhor compreensão do stresse no contexto de trabalho e tendo demonstrado a importância da gestão do mesmo. Mais, que os valores, a identificação com a organização e o apoio social podem dar uma nova perspetiva na compreensão da gestão do stresse, reduzindo os seus efeitos negativos nos seus colaboradores e conseqüentemente na organização, indicando às organizações e aos seus gestores, a

relevância que o stresse tem nelas, munindo-os com mais ferramentas para que possam fazer uma adequada gestão do mesmo e possam obter melhores resultados. Também, veio abrir novas pistas de investigação, entre as quais, perceber como se comporta o stresse em diferentes organizações, tendo como variáveis a identificação organizacional e o apoio social, já que cada organização tem a sua própria cultura. Espera-se assim, que o stresse seja diferente entre elas, podendo-se investigar como este pode atuar nessas organizações, de forma a ter uma visão de como os valores, a identificação e o apoio social atuam nessa situação, verificando se o apoio social continua a ser mediador desta relação.

Bibliografia

- Almeida, T., Sampaio, F. (2007). Stresse e suporte social em familiares de pessoas com paralisia cerebral. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 8 (1), pp. 145-151.
- Andrade, T., Estivalete, V. (2013). Valores organizacionais e suporte social no trabalho: a perceção dos colaboradores do setor bancário público e privado. *Revista Interinstitucional de Psicologia*, 6 (2), pp. 205-224.
- Andrade, T., Estivalete, V., Gomes, T. (2013). Suporte social e organizacional no trabalho: um diagnóstico no setor bancário público e privado. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 12 (1), pp. 23-38.
- Ashforth, B. & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organizational. *Academy of Management Review*, 14, pp. 20-39.
- Astorga, C. M. (2005). *Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- Baron, R. & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and social psychology*, 51 (6), pp.1173-1182.
- Beggan, J. K. (1992). On the social nature of non social perception. The mere ownership effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, pp. 229-237.
- Burke, R. J. (2000). Do managerial men benefit from organizational values supporting work-personal life balance? *Women in Management Review*, 15 (2), pp. 81-89.
- Canova, K. & Porto, J. (2010). O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. *Revista de Administração Mackenzie*, 11 (5), pp. 4-31.
- Cardoso, H. (2010). *Escala de suporte laboral (ESUL): construção e estudo das qualidades psicométricas*. Itatiba.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of live stress. *Psychosomatic Medicine*, 38 (5), pp. 300-314.
- Cohen, A. (2010). Values and Commitment: A test of Schwartz's human values theory among arab teachers in Israel. *Journal of Applied Social Psychology*, 40 (8) pp. 1921-1947.
- Cohen, S. (2004). Social relations and health. *American Psychologist*, 59, pp. 676-684.
- Deal, T. & Kennedy, A. (1988). *Corporate cultures. The rites and rituals of corporate life*. London: Penguin.

- Ferreira, J., Neves, J. & Caetano, A. (2011). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: Escolar Editora.
- Hart, P. M. & Cooper, C. (2001). Occupational stress: toward a more integrated framework. En N. Anderson, D. Ones, H. Sinagil & C. Viswesvaran (Eds.) *Handbook of industrial, work and organizational psychology*, 2, pp. 93-114. Londres: Sage.
- Haslam, A. (2004). *Psychology in organizations. The social identity approach*, (2ª Edição). Londres: Sage.
- Haslam, A., Jetten, J., Vormedal, K., Penna, S. & O'Brien, A. (2005). Taking the strain: social identity as a basis for a social support and stress reduction. *British Journal of Social Psychology*, 44, pp. 355-370.
- Haslam, A., Vigano, V., Roper, H., Humphrey, L. & O'Sullivan, L. (2003). Social identification and burnout: evidence of variable relationship across subcomponents. *Unpublishe manuscript*, Universidad de Exeter.
- Lemyre, L. & Tessier, R. (1988). Measure de stress psychologique (MSP): se sentir stressé-e. *Canad. J. Behav.Sci/Ver. Canad. Sci. Comp.*, 20 (3) pp. 302-321.
- Levine, R. M. (1999). Identity and illness: the effects of identity salience and frame of reference on evaluation of illness and injury. *British Journal of Health Psychology*, 4, pp. 63-80.
- Levine, R. M., Cassidy, C., Brazier, G., & Reicher, S. D. (2002). Self categorization and bystander non-intervention: two experimental studies. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, pp. 1452-1463.
- Levine, R. M., Prosser, A., Evans, D. & Reicher, S. D. (2005). Identity and Emergency Intervention: how social group membership and inclusiveness of group boundaries shape helping behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31 (4), pp. 443-453.
- Lipponen, Bardi & Haapamaki (2008). The interaction between values and organizational identification in predicting suggestion-making at work...*Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, pp. 241-248.
- Machado, H. (2003). A identidade e o contexto organizacional: perspetivas de análise. *Revista de Administração Contemporânea*, 7 (edição especial), pp. 51-73.
- Mael, F. & Asforth, B. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13 (2), pp. 103-123.

- Oliveira, A. & Tamayo, A. (2004). Inventário de perfis de valores organizacionais. *Revista de Administração*, 39 (2), pp.129-140.
- Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pratt, M. C. (2000). The good, the bad and the ambivalente: managing identification among Amway Distributors. *Administrative Science Quarterly*, pp. 456-498.
- Paschoal, T., Tamayo, A. (2004). A Validação da escala de estresse no trabalho. Universidade de Brasília. *Estudos de Psicologia*, Brasília, 9 (1), pp. 45-455.
- Paulos, C. (2009). *Riscos Psicossociais no Trabalho*. Lisboa: Edições Profissionais. p. 137.
- Pinto, M. (2012). Valores organizacionais: um estudo em uma empresa gaúcha. *Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação*.
- Porto, J. & A. Tamayo. (2005). Valores Organizacionais e Civismo nas Organizações. *Revista de Administração Contemporânea*, 9 (1).
- Scott & Lane (2000). A stakeholders approach to organizational identity. *Academy of Management Review*, 25 (1), pp. 43-62.
- Sego, D. J., Hui, C. & Law, K. S. (1997). Operationalizing culture values as the mean of individual values. Problems and suggestions for research. In P. C. Earley & M. Erez (Orgs.), *New perspectives on international industrial/organizational psychology*, pp. 148-159. San Francisco: The New Lexington Press.
- Siqueira, D. & Vieira, A. (2012). Valores Organizacionais: percepção e legitimação. *Revista Gestão & Tecnologia*, 12 (2), pp. 168-191.
- Siqueira, M. (2008). Construção e validação da escala de percepção de suporte social. *Psicologia em Estudo*, 13 (2), pp. 381-388.
- Tamayo, A. (2007). Contribuições ao Estudo dos Valores Pessoais, Laborais e Organizacionais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 23 (n.especial), pp. 017-024.
- Tamayo, A.; Lima, D. & Silva, A. V. (2002). Impacto do clima organizacional sobre o estresse no trabalho. In: *Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração*, 26. Salvador: Anpad.
- Tamayo, A., Mendes, A. & Paz, M. (2000). Inventário de Valores Organizacionais. *Estudos de Psicologia*, 5 (2), pp. 289-315.
- Tamayo, A. (1998). Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. *Revista de Administração*, 33 (3), pp. 56-63.

- Tamayo, A. (1996). Valores organizacionais. In A. Tamayo, J. E. Borges-Andrade & W. Codo (Orgs.), *Trabalho, Organizações e Cultura*, pp. 175-193. São Paulo: Cooperativa de Autores Associados.
- Tamayo, A. & Schwartz, S. H. (1993). Estrutura motivacional dos valores humanos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 9, pp. 329-348.
- Tap, P., Vasconcelos, M., Fonseca, M., Santos, R. (2004). *Análise do stress em função da situação socioeconómica, do sexo e idade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. Atas do 5º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde, pp. 73-79, <http://www.pierretap.com/pdfs/225.pdf> Acedido em 20 de março de 2014.
- Tette, R., Freitas, M. & Oliveira, M. (2014). Relações entre significado do trabalho e perceção de suporte para pessoas com deficiência em organizações brasileiras. *Estudos de Psicologia*, 19 (3), pp. 157-238.
- Topa, G., Fernández, I. & Palací, F. (2006). Identidad social, burnout y satisfacción laboral: estudio empírico basado en el modelo de la categorización del yo. *Revista de Psicología Social*, 21 (2), pp. 115-126.
- Turner, J. C. (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group. En H. Tajfel (Ed.), *Social Identity and Intergroup relations*, pp.15-40. Cambridge: Cambridge University Press.
- Van Knippenberg, D. & Van Schie, E. C. (2000). Foci and correlates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 137-147.

Apêndice

Apêndice I



Questionário

Caro(a) Participante,

Este questionário visa estudar a gestão do stresse em contexto de trabalho no âmbito do Mestrado em Psicologia Social e das organizações, da Universidade Lusófona Humanidades e Tecnologias.

Deste modo, para a melhor compreensão do fenómeno em causa, solicito a sua participação, através do preenchimento deste questionário. Desta forma, estarão a contribuir para o conhecimento científico e eventual melhoria do ambiente dos locais de trabalho.

A resposta a este questionário demora cerca de 10 minutos.

A sua participação neste estudo é anónima e voluntária, as suas respostas são confidenciais, podendo desistir de participar a qualquer momento antes de acabar de preencher o questionário.

Certifique-se que preenche todas as questões e grelhas que se encontram abaixo.

Os meus agradecimentos pela atenção dispensada!

De seguida é apresentada uma lista de itens que expressam os valores da organização. A sua tarefa é avaliar quão importantes são esses valores como princípios orientadores da vida da sua organização.

Esta avaliação deve ser feita a dois níveis: **Real**: quanto cada valor é praticado na realidade atual da sua organização; **Desejável**: quanto cada valor deveria ser importante para sua organização. Para dar sua opinião, utilize uma escala de 0 a 6:

0 = **Nada Importante**

3 = **Importante**

6 = **Extremamente Importante.**



Lembre-se de que quanto mais próximo do 6 mais importante é o valor.

Coloque um círculo em torno do número escolhido para cada um dos aspetos – **Real e Desejável** - na coluna correspondente. Não deixe nenhum item em branco.

	Real	Desejável
--	-------------	------------------

1	Capacidade de inovar na organização	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
2	Capacidade de realizar as tarefas sem necessidade de supervisão constante	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
3	Introdução de novidades no trabalho.	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
4	Abertura para expor sugestões e opiniões sobre o trabalho	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
5	Busca constante de informação e novidades	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
6	Continuidade de políticas e projetos organizacionais	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7	Fidelidade à organização	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

	Real	Desejável
--	-------------	------------------

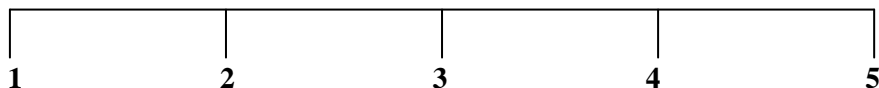
8	Segurança de pessoas e bens	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
9	Preservação dos costumes vigentes na organização	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
10	Tradição de respeito às ordens	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
11	Clima de ajuda mútua	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
12	Distribuição do poder pelos diversos níveis	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
13	Tratamento proporcional ao mérito	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
14	Oportunidades iguais para todos os empregados	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
15	Imparcialidade nas decisões administrativas	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
16	Clima de relacionamento amistoso entre os empregados	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
17	Respeito às pessoas com cargo de chefia	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
18	Respeito das regras e normas estabelecidas pela organização	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
19	Controle do serviço executado	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
20	Respeito aos níveis de autoridade	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

	Real	Desejável
--	-------------	------------------

21	Capacidade de influenciar pessoas na organização	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
22	Preocupação com o cumprimento de horários e compromissos	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
23	Dificuldade de alterar regras, normas e comportamentos na organização	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
24	Acompanhamento e avaliação contínuos das tarefas	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
25	Ambiente de relacionamento interorganizacional adequado	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
26	Complementaridade de papéis entre organizações	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
27	Utilização de recursos sem causar danos ao meio ambiente	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
28	Proteção ao meio ambiente	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
29	Intercâmbio com outras organizações	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
30	Atuação conjunta com outras empresas	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

Seguidamente é-lhe apresentada uma lista de 6 itens acerca da sua perceção, sobre o que sente em relação a sua organização.

Leia com atenção cada afirmação e seguidamente utilize a escala apresentada para dar sua opinião sobre cada uma delas.



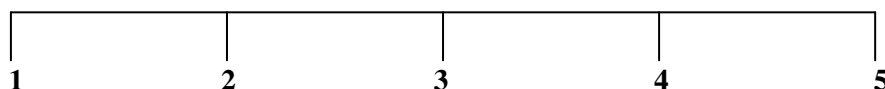
Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.

Por favor faça um círculo em torno do número escolhido para cada uma das afirmações.

- Ao marcar o número 1 você indica **Discorda Totalmente** com a afirmação.
- Assinalando o número 5 você indica **Concorda Totalmente** com a afirmação.
- Observe que quanto **menor** o número, mais você **discorda** da afirmação e quanto **maior** o número, mais você **concorda** com a afirmação. Não deixe nenhum item em branco.

1	Quando alguém critica a minha organização sinto-o como um insulto.	1	2	3	4	5
2	Estou muito interessado no que os outros pensam sobre a minha organização.	1	2	3	4	5
3	Quando falo sobre a minha organização, costumo dizer “nós” em vez de “eles”.	1	2	3	4	5
4	O sucesso desta organização é o meu sucesso.	1	2	3	4	5
5	Quando alguém elogia esta organização sinto-o como um elogio pessoal.	1	2	3	4	5
6	Se houver uma história nos media a criticar esta organização, eu sinto-me envergonhado.	1	2	3	4	5

Agora é-lhe apresentada uma lista de 24 itens acerca de como se vê relativamente ao apoio que recebe no seu local trabalho. Leia com atenção cada afirmação e utilize a escala apresentada para dar a sua opinião sobre cada uma delas.



Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.

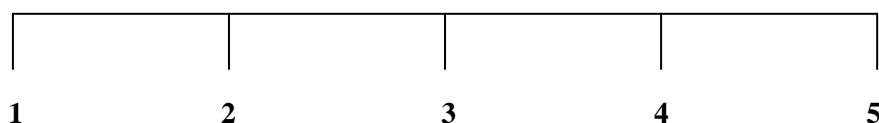
Por favor faça um círculo em torno do número escolhido para cada uma das afirmações.

- Ao marcar o número 1 você indica Discorda totalmente com a afirmação.
- Assinalando o número 5 você indica Concorda totalmente com a afirmação.
- Observe que quanto **menor** o número, mais você **discorda** da afirmação e quanto **maior** o número, mais você **concorda** com a afirmação. Não deixe nenhum item em branco.

1	A organização oferece aos seus colaboradores planos de saúde.	1	2	3	4	5
2	A organização oferece benefícios que incluem a família (por exemplo, plano de saúde).	1	2	3	4	5
3	A organização oferece convênios/acordos aos seus colaboradores.	1	2	3	4	5
4	A organização oferece aos seus colaboradores vales-de-alimentação ou cesta básica.	1	2	3	4	5
5	A organização fornece orientações gerais sobre a saúde.	1	2	3	4	5
6	A organização oferece vales-de-transporte aos seus colaboradores.	1	2	3	4	5
7	A organização respeita as minhas metas e valores.	1	2	3	4	5
8	A organização importa-se com as minhas opiniões.	1	2	3	4	5
9	A organização ignora qualquer reclamação/queixa que eu faça.	1	2	3	4	5
10	Geralmente a organização respeita os compromissos sociais dos seus colaboradores.	1	2	3	4	5

11	Na empresa, a chefia interessa-se pelas dificuldades pessoais dos seus colaboradores.	1	2	3	4	5
12	Se a organização pudesse, contrataria uma pessoa com salário menor para me substituir.	1	2	3	4	5
13	A organização considera que todos os colaboradores são facilmente substituídos.	1	2	3	4	5
14	Os meus colegas de trabalho lembram-se do meu aniversário.	1	2	3	4	5
15	Os meus colegas convidam-me para atividades sociais.	1	2	3	4	5
16	As pessoas na organização preocupam-se comigo.	1	2	3	4	5
17	As pessoas com quem trabalho gostam de mim.	1	2	3	4	5
18	Se falto ao trabalho, os meus colegas entram em contato comigo.	1	2	3	4	5
19	Os funcionários da organização relacionam-se bem comigo.	1	2	3	4	5
20	Há na organização política específica de circulação de informação a todos os funcionários.	1	2	3	4	5
21	As informações importantes chegam rapidamente ao conhecimento dos colaboradores.	1	2	3	4	5
22	As informações são sempre divulgadas da mesma maneira para todos os colaboradores.	1	2	3	4	5
23	Na organização, as informações transmitidas/passadas aos colaboradores são claras.	1	2	3	4	5
24	As informações referentes a organização são transmitidas/passadas aos funcionários.	1	2	3	4	5

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia-a-dia do seu trabalho. Leia com atenção cada afirmação e seguidamente utilize a escala apresentada para dar sua opinião sobre cada uma delas.



Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.

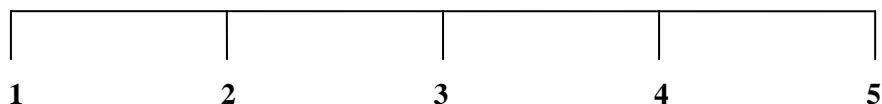
Por favor faça um círculo em torno do número escolhido para cada uma das afirmações.

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmação.
- Assinalando o número 5 você indica concordar totalmente com a afirmação.
- Observe que quanto **menor** o número, mais você **discorda** da afirmação e quanto **maior** o número, mais você **concorda** com a afirmação. Não deixe nenhum item em branco.

1	A forma como as tarefas são distribuídas na minha área tem-me deixado nervoso.	1	2	3	4	5
2	O tipo de controlo existente no meu trabalho irrita-me.	1	2	3	4	5
3	A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.	1	2	3	4	5
4	Tenho-me sentido incomodado com a falta de confiança do meu superior sobre o meu trabalho.	1	2	3	4	5
5	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	1	2	3	4	5
6	Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho.	1	2	3	4	5
7	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.	1	2	3	4	5
8	Sinto-me incomodado por o meu superior tratar-me mal à frente dos colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
9	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade.	1	2	3	4	5

10	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.	1	2	3	4	5
11	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e o meu superior.	1	2	3	4	5
12	Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
13	Tenho-me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	1	2	3	4	5
14	Fico de mau humor por sentir-me isolado na organização.	1	2	3	4	5
15	Fico irritado por ser pouco valorizado pelos meus superiores.	1	2	3	4	5
16	As poucas perspectivas de crescimento na carreira têm-me deixado angustiado.	1	2	3	4	5
17	Tenho-me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	1	2	3	4	5
18	A competição no meu ambiente de trabalho tem-me deixado de mau humor.	1	2	3	4	5
19	A falta de compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades neste trabalho tem-me causado irritação.	1	2	3	4	5
20	Tenho estado nervoso por o meu superior me dar ordens contraditórias.	1	2	3	4	5
21	Sinto-me irritado por o meu superior encobrir o meu trabalho bem feito diante das outras pessoas.	1	2	3	4	5
22	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.	1	2	3	4	5
23	Fico incomodado por o meu superior evitar incumbir-me de responsabilidades importantes.	1	2	3	4	5

Pense na sua vida pessoal e escolha uma situação particularmente difícil (muito stressante) que vive atualmente ou viveu no passado. Gostaríamos de conhecer a forma como vive ou viveu essa situação. Leia com atenção cada afirmação e seguidamente utilize a escala apresentada para dar sua opinião sobre cada uma delas.



Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.

Por favor faça um círculo em torno do número escolhido para cada uma das afirmações.

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmação
- Assinalando o número 5 você indica concordar totalmente com a afirmação
- Observe que quanto **menor** o número, mais você **discorda** da afirmação e quanto **maior** o número, mais você **concorda** com a afirmação. Não deixe nenhum item em branco.

1	Sinto-me sem coragem ou deprimido(a).	1	2	3	4	5
2	Sinto um nó na garganta.	1	2	3	4	5
3	Sinto-me cansado(a).	1	2	3	4	5
4	Esqueço-me dos meus encontros, das coisas que tenho para fazer e/ou dos meus objetos.	1	2	3	4	5
5	Fico inquieto quando tenho de fazer previsões acerca do meu futuro.	1	2	3	4	5
6	Choro.	1	2	3	4	5
7	Tenho dificuldade em adormecer ou durmo mal.	1	2	3	4	5
8	Tenho dificuldade em organizar o meu tempo.	1	2	3	4	5
9	Sinto-me ameaçado(a).	1	2	3	4	5
10	Tenho dificuldade em respirar.	1	2	3	4	5
11	Sinto-me impotente.	1	2	3	4	5
12	Sinto-me pressionado pelo tempo.	1	2	3	4	5

Apêndice II



TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Objetivo do Questionário

Esta investigação visa estudar o impacto da gestão do stresse em contexto de trabalho no âmbito do Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, da Universidade Lusófona Humanidades e Tecnologias.

Condições do Estudo

O tempo previsto de duração do estudo é de cerca de 10 minutos, sendo que o mesmo consiste no preenchimento de um questionário.

Benefícios da Participação

Neste estudo irão ser colocadas questões sobre algumas variáveis que podem ter um impacto na gestão do stresse em contexto organizacional, assim como sobre algumas informações sociodemográficas que se julgam ser necessárias para uma melhor compreensão do fenómeno em causa. Ao participarem, estarão a contribuir para o conhecimento científico e eventual melhoria do ambiente dos locais de trabalho.

Voluntariado Confidencialidade, Privacidade e Anonimato

A participação neste estudo é anónima e voluntária, as suas respostas são confidenciais, podendo desistir de participar a qualquer momento antes de acabar de preencher o questionário. Os resultados desta investigação serão utilizados apenas para fins académicos e científicos, e poderão ser apresentados em congressos e artigos científicos.

Qualquer informação complementar sobre este estudo disponibilizo o *email*: rosa_j_fernandes@hotmail.com

Tendo tomado conhecimento sobre a informação disponível do estudo, declaro aceitar participar.

____/____/2014

Apêndice III



DEBRIEFING

Caro(a) Participante,

Este estudo tem como objetivo investigar como os valores organizacionais impactam no stresse percebido, e de que forma a identidade social (a forma como sente em relação a sua organização, assim como a forma como se vê, relativamente ao apoio que recebe no seu local de trabalho) contribui para o desenvolvimento e melhoria organizacional.

Deste modo pretende-se demonstrar que a congruência entre os valores reais e os valores desejáveis tem um impacto sobre o stresse geral do trabalhador e que a partilha de valores entre trabalhadores e organizações conduz a um menor nível de stresse, contribuindo assim de forma positiva para o indivíduo, levando-o mais além, a atingir os seus objetivos, tornando-se proveitoso e saudável no trabalho. Assim espera-se que a congruência entre os valores reais e os valores desejáveis produza resultados positivos no stresse.

Neste sentido analisar-se-á de que forma o apoio social interfere nesta relação. Esperando que quanto mais apoio haja, menor será o nível de stresse, conseguindo lidar melhor com ele. Na medida em que a identidade social se torna mais evidente, faz com que as pessoas afirmem mais de apoio social e tenham menos stresse.

Nesta perspetiva, acredita-se que os valores podem contribuir para uma compreensão global da maneira como as organizações influem sobre o nível de stresse, colaborando para uma promoção de ações que permitem a melhoria da saúde e bem-estar psicológico dos trabalhadores.

Obrigada pela sua colaboração!