



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

O EFEITO DA DISPOSIÇÃO PARA A GRATIDÃO E DA GRATIDÃO
INSTITUCIONALIZADA NO STRESS PROFISSIONAL

PATRÍCIA ALEXANDRE CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA FERNANDES

OUTUBRO-2018

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

**O EFEITO DA DISPOSIÇÃO PARA A GRATIDÃO E DA
GRATIDÃO INSTITUCIONALIZADA NO STRESS PROFISSIONAL**

PATRÍCIA ALEXANDRE CONCEIÇÃO DE OLIVEIRA FERNANDES

ORIENTAÇÃO:

PROFESSORA DOUTORA MARIA EDUARDA SOARES

OUTUBRO-2018

GLOSSÁRIO

EPC - Efeitos Psicológicos e Comportamentais

EPGI – Escala de Perceção de Gratidão Institucionalizada

GQ – *Gratitude Questionnaire*

GRH – Gestão de Recursos Humanos

GWSS - *General Work Stress Scale*

ISEG – Instituto Superior de Economia e Gestão

POB – *Positive Organizational Behaviour*

POS – *Positive Organizational Scholarship*

PP - Práticas Positivas

QWI - *Quantitative Workload Inventory*

SF – Sintomas Físicos

RESUMO

A Gratidão, como uma emoção positiva, tem sido bastante estudada nos últimos anos revelando contribuir para o bem-estar e para a melhoria da saúde física e mental. No contexto organizacional, demonstra ter implicações na melhoria da satisfação e na redução do *burnout* e do absentismo por doença. Este é um tema que adquiriu particular interesse acompanhando os estudos recentes da Psicologia Positiva, no entanto, carece ainda de um maior debate no que concerne o âmbito profissional.

Este estudo pretende compreender qual o impacto da Gratidão sobre o *stress* profissional através não só do estudo da relação direta desta com sintomas resultantes do *stress*, mas também através da sua relação enquanto moderadora entre *stressors* e *strains*. Contribui igualmente com a elaboração de uma nova escala para medir a Perceção de Gratidão Institucionalizada, até aqui inexistente de acordo com a pesquisa efetuada.

Para a elaboração do presente estudo, foi administrado um questionário *on-line* a 138 pessoas com o pressuposto de estarem no ativo profissional. Os resultados indicam que na sua maioria a Disposição para a Gratidão e a Gratidão Institucionalizada correlacionam-se negativamente e significativamente com o *stress* profissional. Confirma-se ainda que a Disposição para a Gratidão modera a relação entre a Sobrecarga de Trabalho e os Sintomas Físicos provenientes do *stress* profissional e que a Gratidão Institucionalizada modera a relação entre a Sobrecarga de Trabalho e os Efeitos Psicológicos e Comportamentais derivados do *stress* profissional.

Palavras-Chave: Gratidão Institucionalizada; Disposição para a Gratidão; *Stress* Profissional; Ambiguidade de Papéis; Conflito de Papéis; Sobrecarga de Trabalho.

ABSTRACT

In recent years, Gratitude, as a positive emotion, has been widely studied revealing that it contributes to the well-being and to the improvement of physical and mental health. In the organizational context, it has implications in the improvement of job satisfaction and in reducing burnout and absenteeism due to illness. This is a subject that has acquired particular interest following the recent studies on Positive Psychology. However, it still needs a greater debate regarding the professional scope.

This study intends to understand the impact of Gratitude on Professional Stress through not only studying the direct relationship of it with strains, but also through gratitude moderating the relationship between stressors and strains. It also contributes to the elaboration of a new scale to measure the Perception of Institutionalized Gratitude, so far inexistent according to the research undertaken.

An online questionnaire was administered to 138 employed participants, in order to answer the study hypotheses. The results indicate that, Gratitude Disposition and Institutionalized Gratitude correlate significantly with Professional Strains. It is also confirmed that Gratitude Disposition moderates the relationship between Workload and Physical Symptoms related to Professional Stress and that Institutionalized Gratitude moderates the relationship between Workload and Psychological and Behavioral Effects related to Professional Stress.

Key words: Institutionalized Gratitude; Gratitude Disposition; Professional Stress; Role Ambiguity; Role Conflict; Workload

ÍNDICE

CAPÍTULO I	1
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO II	5
REVISÃO DA LITERATURA	5
2.1. Gratidão.....	5
2.2. <i>Stress</i> Profissional.....	7
2.3. Gratidão e <i>Stress</i> profissional.....	11
CAPÍTULO III	16
ESTUDO EMPÍRICO	16
3.1. Metodologia de Investigação.....	17
3.2. Participantes.....	18
3.3. Caracterização dos Instrumentos Utilizados.....	18
3.4. Resultados.....	22
3.4.1. Avaliação das qualidades métricas da EPGI.....	22
3.4.2. Avaliação das qualidades métricas dos restantes instrumentos.....	23
3.4.3. Análise da escala <i>Physical Symptoms Inventory</i>	24
3.4.4 Análise dos efeitos diretos entre variáveis.....	25
3.4.5. Análise de efeitos de moderação.....	26
CAPÍTULO IV	27
CONCLUSÃO	27
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
WEBGRAFIA	35
ANEXOS	37

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – Quadro conceptual de análise	16
--	----

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço aos meus pais que sempre possibilitaram todos os meus estudos e que sempre me apoiaram nas minhas escolhas e decisões. A eles, devo-lhes toda a minha educação.

Agradeço também aos meus colegas Tiago Gonçalves, André Meneses, Alexia de Andrade e Rúben Antunes por terem comigo iniciado o debate sobre o tema da Gratidão.

Tenho ainda a agradecer aos Professores do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos do ISEG que contribuíram para o meu desenvolvimento profissional, em especial à minha orientadora de Dissertação de Mestrado, a Professora Maria Eduarda Soares. Além da motivação que sempre me deu para abraçar este tema, esteve sempre disponível para me ajudar e para me transmitir conhecimento.

Por fim, agradeço aqueles que indiretamente colaboraram, dando-me apoio e motivação.

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Impulsionada por Martin Seligman, a Psicologia Positiva veio dar maior atenção para o foco no positivo das pessoas e das organizações, caracterizando-se pelo “estudo das condições e processos que contribuem para o desenvolvimento ou otimização do funcionamento das pessoas, grupos e instituições” (Gable e Haidt, 2005, p.104). Neste âmbito, desenvolveram-se, na área do comportamento organizacional, duas correntes: *Positive Organizational Behaviour (POB)* e *Positive Organizational Scholarship (POS)* que vieram dar uma nova atenção ao conceito de Gratidão. Este conceito é um componente importante da *POS* que se traduz na preocupação com as características estáveis e com os resultados positivos, os processos e os atributos das organizações e dos seus membros focando-se mais, ao contrário da *POB*, ao nível das organizações ao invés do nível individual (Müceldili, et al, 2015).

Lin (2014) argumenta que a Gratidão ocupa um dos grandes centros da Psicologia Positiva. De facto, as intervenções de Gratidão inserem-se nas intervenções de Psicologia Positiva e têm demonstrado em inúmeros estudos, que impactam positivamente no aumento das emoções positivas (Kaplan, et al 2014) e do bem-estar (Sin e Lyubomirsky 2009; Wood, et al, 2010) e na redução dos sintomas depressivos (Sin e Lyubomirsky, 2009). Por exemplo, Chan (2010), através de práticas de indução de Gratidão durante oito semanas a professores, concluiu que as intervenções de Gratidão poderiam ser planeadas ou desenvolvidas para ajudar os professores a combater o *burnout* e a promover o seu bem-estar. As intervenções de Psicologia Positiva caracterizam-se como “qualquer atividade intencional ou método que é baseado no cultivar de experiências positivas, na construção dos traços individuais positivos ou no desenvolvimento de virtudes cívicas e de instituições positivas” (Meyers et al, 2013, p.618).

A Gratidão tem sido amplamente estudada a nível individual e num contexto da esfera pessoal demonstrando que pessoas mais gratas aumentam os sentimentos de satisfação pela vida (Lin, 2015; McCullough et al, 2001), tendem a experienciar menos a vergonha e a raiva (Lin, 2015), revelam maior motivação para comportamentos pró-sociais (Tsang, 2006), são mais empáticas,

perdoam com maior facilidade, são mais solícitas e dão maior suporte (McCullough et al, 2001). Emmons (1998) acrescenta que “pesquisas da psicologia recente sugerem que respostas gratas às circunstâncias da vida poderão ser uma estratégia de adaptação psicológica e um processo importante pelo qual as pessoas interpretam positivamente as experiências do dia-a-dia” (p.85), o que vai ao encontro de outros autores na sugestão de que a Gratidão fornece recursos e estratégias para lidarmos com os eventos ocorridos ou futuros.

Waters (2012) referiu que tem sido dada menos atenção ao envolvimento da Gratidão no contexto das organizações e à influência da mesma nos indicadores do bem-estar como a satisfação no trabalho. Já Müceldili et al (2015) argumentam que o efeito coletivo da Gratidão entre os colaboradores no seu local de trabalho também não tem sido muito estudado em comportamento organizacional. Apesar disso, a verdade é que surgem nos últimos anos estudos que demonstram a importância que a Gratidão tem no seio das organizações. Emmons (1998) refere que “algum do poder da Gratidão nas organizações pode originar-se da sua habilidade para apagar as emoções e as atitudes tóxicas” (p.88-89), melhorando o clima organizacional e promovendo o bem-estar individual.

No contexto organizacional, estudos empíricos revelaram que melhora a satisfação no trabalho (Waters, 2012), que promove Comportamentos de Cidadania Organizacional (Spence et al, 2014) e que aumenta a orientação para a felicidade e a realização pessoal de professores (Chan, 2010). Outros estudos teóricos sugerem que a Gratidão coletiva promove a *performance* contextual, a aprendizagem em equipa, as Relações de Alta Qualidade (*High Quality Connection*), e que conduz a atitudes no trabalho orientadas para as relações (Hu e Kaplan, 2015; Müceldili et al, 2015).

Além de tudo isto, vários estudos têm comprovado ainda a ligação da Gratidão à saúde física e mental dentro e fora das organizações de trabalho, ainda que Wood et al (2010) refiram que existem poucos estudos sobre a relação da Gratidão com a saúde física. O *stress* tem sido uma das componentes da saúde relacionadas com a Gratidão. Esta é tida como uma componente que promove o bem-estar nas organizações, sendo o *stress*, por sua vez, promotor de sentimentos negativos e mal-estar físico e psicológico nos trabalhadores podendo dar origem a problemas de saúde graves e perdas a nível organizacional como de produtividade e gerar níveis mais elevados de absentismo e de *turnover* (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2014). Trata-se de um problema crescente nas organizações e segundo Krishna (2014), a maioria das

peessoas no mundo parecem experienciar níveis moderados a altos de distúrbios fisiológicos, psicológicos e comportamentais e o resultado dos seus efeitos reflete-se em diferentes formas de *stress*. Apesar disso, a autora, que estudou o efeito moderador da resiliência sobre o *stress*, refere que existem atributos pessoais positivos ou traços de personalidade que podem ser agentes de tamponamento do *stress*. As variáveis moderadoras referem-se “a recursos de tamponamento do *stress* porque se presume que protegem ou afastem (*buffer*) as pessoas dos efeitos adversos do *stress*” (Rahim, 1996, p. 46). No entanto, são poucos os estudos que se debruçam sobre a Gratidão enquanto moderadora entre variáveis causadoras de *stress* (*stressors*) e as variáveis consequentes desse *stress* (*strains*), (Deichert et al, 2018). Por sua vez, na pesquisa efetuada não foi encontrado nenhum que estudasse a Gratidão enquanto moderadora do *stress* profissional, utilizando especificamente *stressors* profissionais.

Este presente estudo pretende assim analisar o efeito da Gratidão sobre o *stress* profissional, através de duas variáveis de Gratidão. Por um lado, enquanto característica pessoal, a Disposição para a Gratidão e, por outro, enquanto característica organizacional denominada por Gratidão Institucionalizada (Waters, 2012). Para esta segunda, elaborou-se uma nova escala - “Escala de Percepção de Gratidão Institucionalizada” (EPGI) - uma vez que não existe até à data nenhuma que permita medir a Gratidão enquanto parte da cultura organizacional, apesar de ter sido utilizada uma outra de Cameron et al (2011) para o estudo de Waters (2012) sobre o impacto da Gratidão Institucionalizada na satisfação no trabalho. A mesma não nos parece ser a mais correta para utilizar com este propósito tendo em conta que a Gratidão é apenas um dos fatores da escala de práticas positivas e que o partilha com o respeito e a integridade. Em 1998, Emmons, já questionava no seu artigo qual a melhor forma de medir a Gratidão como uma variável organizacional. Vinte anos depois, continuamos sem encontrar estudos que tenham tentado abordar esta questão.

Este trabalho pretende contribuir por um lado, para o alargar do conhecimento sobre o efeito da Gratidão nas organizações de trabalho e por outro, para o estudo do *stress* profissional e da sua redução compreendendo o papel de uma característica pessoal e de uma característica organizacional.

Com o presente estudo pretende-se atingir três objetivos. O primeiro diz respeito à elaboração de uma escala para medir a variável de Percepção de Gratidão Institucionalizada. Espera-se que seja

um contributo para o desenvolvimento de novos ou continuação de estudos sobre a Gratidão no local de trabalho dando origem a novas reflexões sobre o impacto das características organizacionais no aumento de resultados positivos ou na diminuição de efeitos indesejados. O segundo objetivo é compreender a relação direta entre a Disposição para a Gratidão e a Gratidão Institucionalizada e dois *strains* profissionais: sintomas físicos (Spector e Jex, 1998) e efeitos comportamentais e psicológicos (Bruin e Taylor, 2005). O terceiro objetivo é o de analisar o efeito moderador da Disposição para a Gratidão e da Gratidão Institucionalizada entre *stressors* e *strains* profissionais. Como *stressors* foram utilizados os conceitos de Ambiguidade de Papéis (*role ambiguity*), Conflito de Papéis (*role conflict*) e Sobrecarga de Papéis (*role overload*) (Rizzo, House e Lirtzman, 1970; Spector e Jex, 1998) sendo os *strains* os dois anteriormente identificados. Este estudo permite assim ir em grande parte ao encontro do modelo teórico de Koslowsky (1998) que refere que o estudo das relações entre o *stress* percebido e o *strain* é completo através de variáveis que medeiam ou moderam variáveis independentes, entre outras, individuais (neste caso a Ambiguidade, o Conflito e a Sobrecarga) e variáveis dependentes psicológicas, comportamentais e fisiológicas como as aqui incluídas.

A fim de responder aos objetivos enunciados, a presente Dissertação encontra-se organizada da seguinte forma. O Capítulo II, o seguinte, diz respeito à Revisão da Literatura onde se analisa o conceito de Gratidão e as suas diferentes abordagens; define-se *stressors* e *strains* profissionais caracterizando os utilizados no presente estudo e enunciam-se as primeiras hipóteses de estudo; e, por fim, apresenta-se a argumentação sobre a relação entre o *Stress* Profissional e a Gratidão e são apresentadas mais hipóteses de estudo bem como o quadro conceptual de análise. O Capítulo III refere-se ao Estudo Empírico onde se apresenta a Metodologia de Investigação e se testam as hipóteses de estudo. Finaliza com o Capítulo IV que se debruça sobre as conclusões e contributos, limitações e sugestões para pesquisa futura.

CAPÍTULO II

REVISÃO DA LITERATURA

O presente Capítulo divide-se em três partes. Na primeira, apresenta-se o conceito de Gratidão e as suas diferentes conceptualizações, referindo ainda quais as utilizadas neste estudo. Na segunda parte, é descrito o conceito de *stress* profissional, abordando os *stressors* e os *strains* utilizados na dissertação. Por fim, reflete-se sobre a relação entre a Gratidão e o *Stress* Profissional, justificando as hipóteses de estudo.

2.1. GRATIDÃO

O conceito de Gratidão é bastante alargado, e, dependendo das abordagens que dela se tem, poderá o estudo realizado dar origem a diferentes resultados. Por isso, será importante compreender primeiro a sua definição geral e componentes, bem como as diferentes conceptualizações que têm sido elaboradas em diferentes estudos.

Wood et al (2010) referem que “no campo da pesquisa de Gratidão, há uma falta de concordância sobre a natureza do constructo” (p.891). Esta diferença está sobretudo na conceção da Gratidão enquanto conceito que depende ou não de uma relação interpessoal para acontecer. Alguns autores debruçaram-se assim nos seus estudos sobre a conceptualização deste conceito.

Por um lado, Lin e Yeh (2011) desenvolveram uma escala em que sugerem que a Gratidão é um constructo de ordem superior, não sendo unifactorial. Lin (2014) argumenta que “indivíduos gratos podem ter uma variedade de experiências de apreciação grata derivadas das diferentes fontes de Gratidão” (p.911). Também Wood et al (2010) explicam que do ponto de vista da Gratidão como uma emoção, muitas vezes ela não está agregada à ideia de existir um benfeitor, podendo surgir de outras formas para além da relação interpessoal. Conceptualizam a Gratidão como uma abordagem de orientação para a vida sendo um constructo de ordem superior com 8 aspetos onde basta um deles estar ativo, que a emoção grata ocorre.

Por outro lado, Fagley e Adler (2012) apresentam a Apreciação como um constructo de ordem superior que engloba oito aspetos, entre elas a Gratidão que se define como “Sentir-se grato a alguém pelos benefícios recebidos” (p.175). McCullough et al (2001) referem-se também à Gratidão como uma resposta grata aos benefícios dados por outras pessoas.

É porém consensual que a Gratidão se trata de uma emoção positiva que “ocorre quando alguém experiencia um benefício e concede atributos positivos à experiência” (Spence et al, 2014, p. 709). De uma forma geral, trata-se de “uma reação emocional positiva ao recebimento de um benefício que é percebido por ter resultado da boa intenção de outro” (Tsang, 2006, p.139). Fredrickson (2004) acrescenta que o benfeitor pode ser uma pessoa ou outra fonte como “Deus, sorte ou destino” (p.150). Independentemente da sua natureza ou de incluir ou não uma relação interpessoal, a Gratidão pressupõe três componentes: um benfeitor (pessoa, Deus, sorte ou destino) que atribui um benefício ao beneficiário sendo que a emoção grata só surge quando o benefício é percebido por este.

Emmons e McCullough (2003) referem que a Gratidão “tem sido conceptualizada como uma emoção, uma atitude, uma virtude moral, um hábito, um traço de personalidade ou uma resposta de adaptação (*coping*)” (p.378). Acrescenta-se a isso, uma abordagem à vida (Emmons, 1998), um estado (exp. Spence et al, 2014), uma característica organizacional (Waters, 2012) ou uma força de carácter (exp. Park et al, 2004). Os diferentes estudos referem-se sobretudo à importância de distinguir a Gratidão entre Traço e Estado e interessa também para o presente trabalho caracterizar a Gratidão Coletiva que por sua vez irá conduzir à caracterização da Gratidão Institucionalizada.

Enquanto “Traço” é caracterizada por uma Disposição para a Gratidão. McCullough et al (2001) definem-na como “uma tendência generalizada para reconhecer e responder com emoção grata aos papéis de benevolência das outras pessoas nas experiências e resultados positivos que se obtém” (p.112). Ou seja, trata-se de uma característica de personalidade que permite que uma pessoa esteja disponível ou predisposta a experienciar frequentemente a Gratidão.

Chan (2010) descreve, de forma simples, que se trata de “uma predisposição para experienciar o Estado de Gratidão” (p.139), sendo este, por sua vez, “ (...) um estado transitório, (...) episódico na sua natureza” significando que “um colaborador pode sentir-se grato hoje e nos outros dias não experienciar quase ou nada a Gratidão” (Spence et al, 2014, p.710). Não como uma

“disposição para”, mas como uma “situação”, o Estado de Gratidão tem a ver com o facto de ocorrerem episódios específicos onde o indivíduo reconhece e experiencia a Gratidão, envolvendo-se num estado emocional e identificando o benefício.

O Estado de Gratidão pode ocorrer a nível individual ou a nível coletivo que se caracteriza como “a partilha de um estado emocional positivo pelo grupo reconhecendo e estando grato pelas coisas boas que acontecem” (Müceldili et al, 2015, p.95). Sustentado por outros autores, Fehr et al (2016), acrescentam que, a Gratidão Coletiva a nível organizacional, quando formada, torna-se uma característica definidora da própria organização, “moldando a maneira pela qual os funcionários constroem a organização e seu lugar dentro dela” (p.9). Waters (2012) caracterizou este conceito, no seu estudo, de Gratidão Institucionalizada, acrescentando que é duradoura no tempo e não é simplesmente o agregado de indivíduos que expressam Gratidão no trabalho, sendo que, o colaborador pode não experienciar a Gratidão diretamente mas beneficia na mesma dela pelo ambiente causado por uma cultura de Gratidão.

O presente estudo utiliza os conceitos de Traço ou de Disposição para a Gratidão e de Gratidão Institucionalizada sendo conceitos que abordam o individual e o coletivo.

2.2. STRESS PROFISSIONAL

O *Stress* Profissional caracteriza-se como “...essas características do trabalho que se apresentam como ameaças ao colaborador” ocorridas “como resultado de um fraco ajuste entre a pessoa e o ambiente. (Rahim, 1996, p.47), existindo “reações emocionais, cognitivas, comportamentais e fisiológicas a aspetos adversos e nocivos do conteúdo do trabalho, organização do trabalho e ambiente de trabalho” (European Comission, 1999, p.5). Assim, verificamos que, por um lado, existem fatores provenientes de diversas fontes que causam *stress* no local de trabalho (as ameaças) e que se designam por *stressors* e consequências (as reações) a esses fatores a que são chamados de *strains* (exp. Koslowsky, 1998).

Podemos encontrar o *stress* em várias situações da nossa vida. Este está diretamente ligado a sete das dez principais causas de morte no mundo, sendo a doença cardiovascular a principal onde o *stress* profissional é um fator de risco para esta doença (Quick e Cooper, 2003 como referido por Quick e Henderson, 2016, p.1). O *stress* proveniente do trabalho profissional pode ser bastante

prejudicial para o indivíduo trazendo problemas a nível da saúde física e psicológica como transtornos psicossomáticos e psicológicos e sensação de frustração e insatisfação com a vida (Krishna, 2014). A nível organizacional, as implicações financeiras do *stress* e dos riscos psicossociais relacionados com o trabalho estão associadas a perdas de produtividade, níveis mais elevados de absentismo e rotatividade da força de trabalho (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2014, p.6).

Como *stressors*, focamo-nos neste estudo em três componentes da Teoria dos Papéis (*Role Theory*) de Kahn et al (1964) que argumentam que os indivíduos representam um conjunto de papéis que executam nas organizações ou grupos a que pertencem. As características dessas organizações ou grupos afetam o estado físico e emocional da pessoa e são determinantes do seu comportamento (Kahn et al, 1964). “Quando os comportamentos esperados de um indivíduo são inconsistentes, ele irá experienciar *stress*, tornar-se insatisfeito e ter um desempenho menos eficaz do que se as expectativas impostas sobre ele não entrassem em conflito” (*Rizzo et al, 1970, p.151*).

O primeiro, Conflito de Papéis, representa as incompatibilidades de exigências no trabalho, e não respeito pelas necessidades e habilidades das pessoas, que podem provocar pressões ao trabalhador levando à dificuldade ou impossibilidade de se desenvolver o comportamento requerido. Os conflitos podem surgir por exigências incompatíveis da mesma pessoa ou entre duas ou mais pessoas, pela incompatibilidade do desempenho de dois papéis em simultâneo ou entre as exigências do seu trabalho e dos valores éticos e morais (Kahn et al, 1964).

O segundo, Ambiguidade de Papéis, “indica as condições em que as prioridades, expectativas e critérios de avaliação não são claros para o colaborador” (Rahim, 1996, p.48). Diz respeito à falta de informação disponível ou incerta para completar o trabalho, como por exemplo o alcance das suas responsabilidades ou incertezas de como fazer o trabalho (Henle e Blanchard, 2008; Kahn et al, 1964; *Rizzo et al, 1970*). O processo decorre quando o que incumbe a tarefa, geralmente a chefia, tem uma expectativa sobre como o papel do que executa deve ser desempenhado, bem como perceções de como a pessoa atualmente desempenha as funções. Correlaciona as duas e exerce pressões para que o desempenho seja congruente com as suas expectativas. Isto origina experiências de conflito psicológico e de ambiguidade levando a respostas de adaptação (*coping*), de conformidade, formação de sintomas, níveis de tensão, etc. (Kahn et al, 1964).

Utilizamos neste estudo o Conflito de Papéis e a Ambiguidade de Papéis de Kahn et al (1964) por serem extensamente utilizados pelos pesquisadores (Henle e Blanchard, 2008; Rahim, 1996). Utilizou-se igualmente a Sobrecarga de Papéis por dois motivos: por um lado, tendo em conta que Kahn et al (1964) também introduziram no seu estudo este *stressor*, no entanto, dentro do Conflito, sendo aqui caracterizada como a quantidade de trabalho alocada ao colaborador e a qual não tem a capacidade de executar dentro do prazo estabelecido (Kahn et al, 1964; Rahim, 1996; Bruin, 2006); e, porque tem-se em conta a possibilidade de numa cultura de Gratidão nas organizações, os colaboradores esperarem ser agradecidos pelo trabalho extra solicitado, ou pelo cumprimento dos objetivos impostos.

Por sua vez, o *strain*, diz respeito às consequências resultantes da exposição a condições stressantes percebidas pelo indivíduo que podem resultar em reações fisiológicas, psicológicas ou comportamentais (Koslowsky, 1998; Spector e Jex, 1998). De acordo com Burns et al (2016), o *strain* profissional pode ter efeitos adversos no indivíduo, nas organizações e a nível social como maior procura pelos serviços de saúde, maior número de pensões por invalidez ou declínio na participação da força de trabalho.

Relativamente aos fatores fisiológicos, Koslowsky (1998) indica que, segundo a sua pesquisa, os sintomas podem ser divididos em três: os cardiovasculares, os bioquímicos e os físicos. Demonstrando que os sintomas físicos são efetivamente respostas a diferentes *stressors*, Nixon et al (2011) analisaram 79 estudos que correlacionaram *stressors* (falta de autocontrolo, autonomia no trabalho, conflito interpessoal, constrangimentos organizacionais, conflito de papéis, ambiguidade de papéis, sobrecarga de trabalho e horário de trabalho) com sintomas físicos. Embora concluíssem que nem todos os *stressors* se correlacionam com todos os sintomas físicos, percebemos que sintomas físicos como dor nas costas, dor de cabeça, fadiga ocular, perturbações do sono, tonturas, fadiga, apetite e problemas gastrointestinais podem ser consequências dos *stressors* enunciados. De ressaltar que a Sobrecarga de Trabalho se relacionou com todos os sintomas físicos. O presente estudo focou-se apenas nos sintomas físicos passíveis de serem percebidos pelo próprio indivíduo (como por exemplo dores, cansaço ou falta de ar) definidos por Spector e Jex (1998) com base na sua prévia pesquisa sobre sintomas resultantes de um processo de *stress*.

Já os fatores psicológicos podem resultar em baixa autoestima, *burnout*, diminuição do bem-estar ou depressão (Koslowsky, 1998). Pode ainda levar à dificuldade de concentração e de aprendizagem, à perda da criatividade ou à falta de tomada de decisões (Comissão Europeia, 1999). Koslowsky (1998) refere ainda que o conceito de *strain* psicológico inclui indicadores de atitudes que têm sido utilizados na literatura sobre psicologia organizacional e industrial como a satisfação no trabalho, o comprometimento com a organização e o envolvimento no trabalho. Em concreto, alguns estudos demonstram a relação entre os três *stressors* utilizados neste estudo com *strains* profissionais. Por exemplo, Chong e Monroe (2015) concluíram que a Ambiguidade de Papéis e o Conflito de Papéis são antecedentes do *burnout* em Júnior *Accountants* e Jensen (2016) sugere no seu estudo que o Conflito de Papéis está positivamente correlacionado com a exaustão emocional em trabalhadores de uma Companhia Norueguesa de petróleo e gás. Também Bowling et al (2014) realizaram um estudo utilizando meta-análise para analisarem quantitativamente 336 literaturas sobre Sobrecarga de Trabalho concluindo que esta tem impacto sobre a satisfação no trabalho, no bem-estar mental, na depressão, na fadiga, na exaustão emocional, na despersonalização e na realização pessoal.

Os *strains* comportamentais podem estar relacionados com o atraso, o absentismo, o *turnover*, o tabagismo ou o desempenho (Koslowsky, 1998). Por exemplo, Arshadi e Damiri (2013) concluíram que o *stress* no trabalho tem implicações no desempenho e na intenção de *turnover* dos colaboradores de uma empresa Iraniana. Priya, Devi e Sudhan (2017) sugerem que o Conflito de Papéis tem igualmente impacto na intenção de *turnover* de Professores. A Sobrecarga de Trabalho demonstrou também ter impacto na intenção de *turnover* de médicos (Xiaoming et al, 2014) e a Ambiguidade de Papéis no desempenho de Vice-Diretores de estabelecimentos de ensino (Celik, 2013).

Este estudo não utilizou indicadores em concreto de efeitos psicológicos e comportamentais, mas um conjunto de questões que de uma forma geral permite conhecer como o trabalhador se sente a estes dois níveis. Por exemplo, questões que relacionadas com o *turnover*, a diminuição do desempenho ou a diminuição do bem-estar podem ser encontradas na escala utilizada.

Assim, tendo em conta o presente estudo, em primeira análise, pretende-se verificar a existência de uma relação positiva entre os *stressors* e os *strains* abordados, propondo as seguintes hipóteses de estudo:

H1a: A Ambiguidade de Papéis está positivamente relacionada com os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress*.

H1b: A Ambiguidade de Papéis está positivamente relacionada com os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

H2a: O Conflito de Papéis está positivamente relacionado com os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

H2b: O Conflito de Papéis está positivamente relacionado com os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

H3a: A Sobrecarga de Papéis está positivamente relacionada com os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

H3b: A Sobrecarga de Papéis está positivamente relacionada com os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

2.3. GRATIDÃO E STRESS PROFISSIONAL

As emoções positivas têm sido muito associadas à saúde e ao bem-estar, incluindo o *stress*, compreendendo um impacto positivo nas mesmas. A Gratidão, sendo uma emoção positiva, tem aqui recebido mais atenção nos últimos anos.

Segundo a teoria do Ampliar e Construir (*broaden-and-build theory*), (Fredrickson, 1998; 2001; Fredrickson e Joiner, 2002), as emoções positivas ao ampliarem os “reportórios de pensamento-ação momentâneos das pessoas”, promovem a construção de recursos pessoais persistentes, sejam físicos, intelectuais, sociais ou psicológicos. Além das experiências de emoções positivas gerarem recursos de adaptação (*coping*), (Lyubomirsky et al, 2005), têm a capacidade de restaurar as emoções, diminuindo os efeitos negativos remanescentes das emoções negativas. Alguns estudos demonstraram o impacto das emoções positivas na saúde. Cohen e Pressman (2006) referem que, em particular, “o papel das emoções na saúde física tem sido um tema central na psicologia da saúde há algum tempo” (p. 122). Por exemplo, num estudo realizado por Bränström (2013), com uma amostra de 382 indivíduos, concluiu-se que entre aqueles com menor frequência de estados

mentais positivos, o *stress* percebido foi altamente relacionado com o aumento da depressão, ansiedade e diminuição da saúde percebida.

Assim, podemos compreender que as emoções positivas podem gerar recursos permanentes para que as pessoas possam lidar melhor com os sentimentos negativos e sua influência na saúde incluindo o *stress*.

Em particular, já vários estudos relacionam a emoção positiva “Gratidão”, com a saúde. Wood et al (2008), no seu estudo, analisaram vários tipos de relações entre a Gratidão enquanto traço e o *stress*, mas não a Gratidão enquanto moderadora entre o *stressor* e o *strain*. Concluíram que a Gratidão parece fomentar diretamente o apoio social e proteger as pessoas do *stress* e da depressão, o que tem implicações para as intervenções clínicas. Krejtz et al (2016), sugeriram igualmente que as intervenções de Gratidão como relatar as coisas pelas quais estão gratos, podem reduzir os efeitos negativos do *stress* diário, o que, por sua vez, pode ter efeitos positivos a longo prazo na saúde mental. Deichert et al (2018), no seu estudo com 181 estudantes utilizaram uma escala que permitiu dividir a Gratidão em multicomponentes. Concluíram que a “apreciação dos outros” emerge como moderadora na relação entre os eventos da vida stressantes e resultados de saúde. As pessoas que relataram ter maior apreciação dos outros tendem a relatar níveis mais baixos de efeitos psicológicos e físicos provenientes do *stress*.

A nível fisiológico, a Gratidão prevê maior qualidade e duração do sono e menor latência do sono e disfunção diurna (Wood et al, 2009). Numa amostra de 70 pessoas com problemas de insuficiência cardíaca, o estudo de Redwine et al (2016) sugeriu que a intervenção de reportar com regularidade as experiências de Gratidão potencia melhorias de fatores fisiológicos associados a doenças cardiovasculares dessas pessoas. Também através de uma experiência de intervenção de Gratidão, os estudantes participantes reportaram menos queixas físicas e despenderam significativamente mais tempo com exercício físico (Emmons e McCullough, 2003).

Já a nível psicológico e comportamental, os estudos parecem ser em maior número. Só em 2010, Wood et al, apresentam que encontram 20 estudos sobre a relação da Gratidão com o bem-estar. Além disso encontramos pesquisas que indicam que a Gratidão tem impacto no *burnout* (Lee, et al 2018) e em dois dos seus indicadores - exaustão emocional e despersonalização (Chan, 2010). A disposição para a Gratidão tem ainda impacto na diminuição dos níveis de depressão

(McCullough et al, 2001; Wood et al, 2008), bem como a redução do absentismo por doença (Kaplan et al, 2014).

A Gratidão, tanto como traço (disposição), como estado, através das práticas de indução ou intervenções de Gratidão, parece indicar ter um efeito bastante positivo na diminuição dos riscos fisiológicos, psicológicos ou comportamentais. Assim, coloca-se as seguintes hipóteses de estudo:

H4a: A Disposição para a Gratidão está negativamente associada aos efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

H4b: A Disposição para a Gratidão está negativamente associada aos sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

Por outro lado, Cameron et al (2011) referem-se à Gratidão, entre outras, como uma Prática Positiva (PP) nas organizações. Refletem que as PP produzem sentimentos positivos nos colaboradores como a satisfação ou o bem-estar o que leva a um comportamento individual positivo (retenção) levando à eficácia organizacional (produtividade). O seu estudo revelou que no setor financeiro, as PP estavam associadas a um melhor desempenho financeiro, ao melhoramento do clima organizacional e à redução do *turnover*. Em unidades de enfermaria, as PP levaram também à melhoria do *turnover*, da satisfação dos clientes, do clima organizacional, da participação dos colaboradores na organização e da qualidade nos cuidados de saúde, no suporte da gestão e na adequação de recursos. Referem ainda que estas práticas positivas nas organizações têm um efeito amplificador, heliotrópico e de tamponamento. Ou seja, geram emoções positivas que por sua vez conduzem a outros resultados positivos nas organizações; promovem energia positiva entre os membros das organizações; e afastam os efeitos negativos de acontecimentos traumáticos e do *stress*.

Emmons (1998) refere ainda que cultivar a Gratidão nas organizações é bastante importante “não só pelos efeitos diretos na melhoria do clima organizacional, mas também porque como uma estratégia cognitiva, pode melhorar o bem-estar individual e diminuir as emoções tóxicas como o ressentimento e a inveja” (p.88,89).

As práticas positivas nas organizações estão relacionadas com o virtuosismo (Cameron et al, 2011), ou seja, aquilo que é bom para os seres humanos (Cameron, 2003, p. 3). A virtuosidade nas organizações atua através do comportamento dos indivíduos de forma individual ou coletiva,

impulsionado por aquilo que a organização possibilita para o desenvolvimento das mesmas, sendo que as características da cultura organizacional podem promover ou diminuir as ações virtuosas (Cameron, 2003).

Presume-se assim que uma cultura organizacional que potencie o desenvolvimento de práticas positivas junto dos seus colaboradores permitirá o desenvolvimento de uma organização mais virtuosa que promove melhores resultados no bem-estar dos colaboradores. Sugere-se ainda que, será mais eficaz para a saúde dos colaboradores o desenvolvimento de uma cultura de Gratidão onde esta prática positiva é constante e enraizada, do que a promoção de momentos esporádicos que deem origem a momentos de estado de Gratidão individuais ou coletivos. Assim coloca-se ainda como hipóteses:

H5a: A Gratidão Institucionalizada está negativamente associada aos efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

H5b: A Gratidão Institucionalizada está negativamente associada aos sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

Por outro lado, as relações entre os *stressors* e os *strains* podem ser moderadas por variáveis extra-organizacionais, organizacionais e/ou individuais que podem modificar a intensidade dessas relações (Koslowsky, 1998). No entanto, a pesquisa efetuada não permitiu conhecer nenhum estudo que utilizasse a Disposição para a Gratidão como moderadora entre *stressors* e *strains* profissionais. Respondendo ao terceiro objetivo do estudo que compreende o conhecimento do efeito moderador da Gratidão sobre o *stress* profissional, colocam-se as seguintes hipóteses:

H6a: A Disposição para a Gratidão modera a relação entre a Ambiguidade de Papéis e os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

H6b: A Disposição para a Gratidão modera a relação entre a Ambiguidade de Papéis e os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

H6c: A Disposição para a Gratidão modera a relação entre o Conflito de Papéis e os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

H6d: A Disposição para a Gratidão modera a relação entre o Conflito de Papéis e os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

H6e: A Disposição para a Gratidão modera a relação entre a Sobrecarga de Papéis e os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional

H6f: A Disposição para a Gratidão modera a relação entre a Sobrecarga de Papéis e os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

Além do efeito moderador da Disposição para a Gratidão, coloca-se ainda como hipótese o estudo do efeito moderador da Gratidão Institucionalizada sobre o *stress* profissional. Não existindo nenhuma escala que permita medir esta variável, segundo a pesquisa efetuada, parece não existir ainda nenhum estudo que possa demonstrar as seguintes hipóteses que se colocam na presente Dissertação:

H7a: A Gratidão Institucionalizada modera a relação entre a Ambiguidade de Papéis e os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

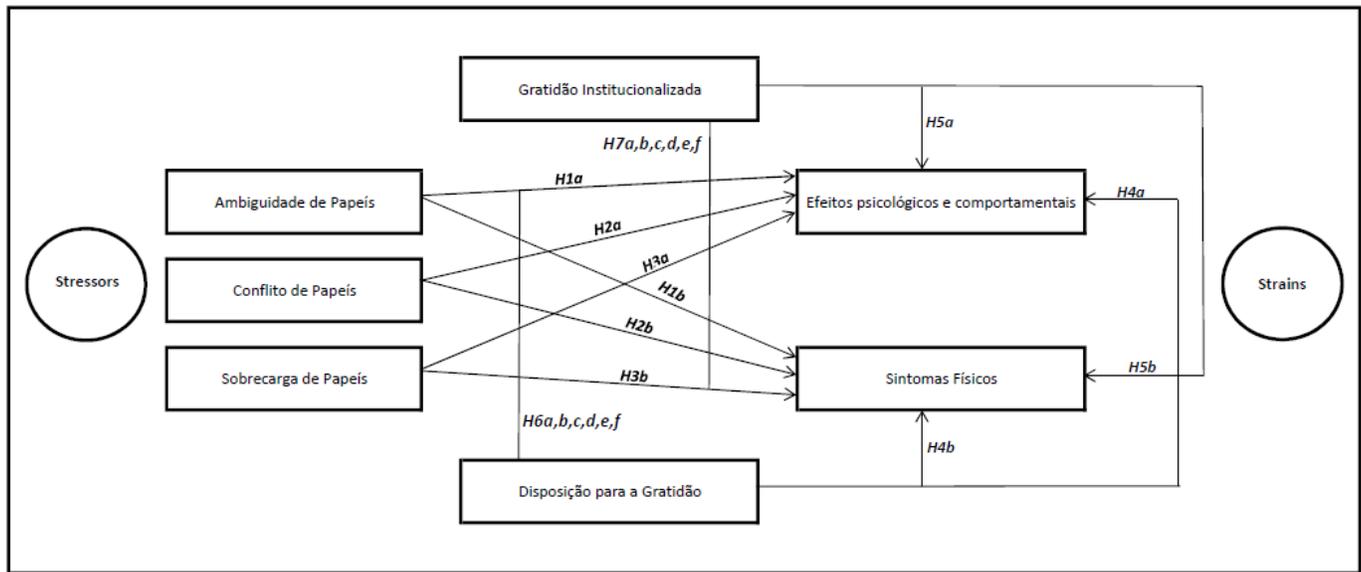
H7b: A Gratidão Institucionalizada modera a relação entre a Ambiguidade de Papéis e os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

H7c: A Gratidão Institucionalizada modera a relação entre o Conflito de Papéis e os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

H7d: A Gratidão Institucionalizada modera a relação entre o Conflito de Papéis e os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.

H7e: A Gratidão Institucionalizada modera a relação entre a Sobrecarga de Papéis e os efeitos psicológicos e comportamentais resultantes do *stress* profissional.

H7f: A Gratidão Institucionalizada modera a relação entre a Sobrecarga de Papéis e os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional.



Fonte: Próprio autor (2018).

FIGURA 1 – Quadro conceitual de análise.

CAPÍTULO III

ESTUDO EMPÍRICO

Este Capítulo compreende o estudo das hipóteses apresentadas em resposta aos objetivos estabelecidos. Em primeiro lugar apresenta-se a metodologia de investigação, os participantes no estudo e caracterizam-se os instrumentos utilizados para testar as hipóteses. Posteriormente parte-se para a obtenção de resultados, seguindo os objetivos estabelecidos. Para responder ao primeiro objetivo, avaliou-se as qualidades métricas da EPGI. Para responder ao segundo objetivo avaliaram-se as qualidades métricas dos restantes instrumentos e a análise dos efeitos diretos da Gratião sobre o *stress* através de Correlações de *Pearson*. Por último, em resposta ao terceiro objetivo, analisou-se os efeitos de moderação da Gratião sobre *stressors* e *strains* através de Regressão Linear Hierárquica.

3.1. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

A presente investigação utiliza a pesquisa descritiva e quantitativa, procurando conhecer e interpretar os factos recolhidos utilizando a técnica de recolha de dados com recurso ao inquérito por questionário (Reis, 2010). Esta técnica permite obter respostas de um maior número de pessoas, num curto espaço de tempo e com maior grau de anonimato (Reis, 2010).

Numa primeira fase, desenvolveu-se um novo Instrumento para medir a Gratidão Institucionalizada e posteriormente realizaram-se dois pré-testes de forma a analisar as propriedades psicométricas deste instrumento e do relativo à Disposição para a Gratidão, aproveitando a oportunidade.

O questionário final foi criado na plataforma *Qualtrics* e é composto por seis partes e com duração de preenchimento de aproximadamente 7 minutos. A primeira parte diz respeito aos dados sociodemográficos, incluindo a idade, o sexo e o setor profissional em que trabalham. Este último tinha apenas como objetivo permitir algumas conclusões relativas às diferenças entre os setores da indústria e dos serviços, caso se obtivessem números de respostas significativos nos dois setores. As cinco partes seguintes segmentam-se de acordo com os instrumentos utilizados para a obtenção dos resultados explicativos das hipóteses apresentadas. As partes II e III respetivamente pretendem medir as variáveis da Gratidão Institucionalizada e da Disposição para a Gratidão. As partes IV e V pretendem medir as variáveis de Sobrecarga de Trabalho e Conflito e Ambiguidade de Papéis sendo que aqui se tomou a opção de agregar estes dois últimos seguindo o modelo original. As partes VI e VII correspondem às variáveis de *strains*, respetivamente Sintomas Físicos e Efeitos Psicológicos e Comportamentais.

O mesmo foi divulgado nas redes sociais e enviado por *e-mail* a 118 empresas solicitando a participação dos colaboradores, pretendendo-se uma amostra probabilística onde o único factor em comum deveria ser o facto de se encontrarem a trabalhar. O tratamento dos dados resultantes do inquérito por questionário foi efetuado com recurso ao Software IBM SPSS.

3.2. PARTICIPANTES

Obtiveram-se um total de 203 respostas ao questionário distribuído *on-line*, sendo que apenas 138 foram consideradas válidas. Os restantes questionários foram anulados por não terem sido respondidas todas as questões. As primeiras questões dizem respeito às características sociodemográficas permitindo conhecer a amostra a nível das idades, sexo e setor profissional.

A maioria dos inquiridos é do sexo feminino representando 97 pessoas (70,3%), sendo apenas 41 do sexo masculino (29,7%). Relativamente às idades, responderam em maior número pessoas com idades compreendidas entre os 31 e os 40 anos perfazendo 36,2%. Em menor número, responderam apenas 3 pessoas com idades superiores a 60 anos, representando 2,2%. Participantes com menos de 30 anos correspondem a 29%, entre os 41 e os 50 anos, correspondem a 19,6% e por fim, entre os 51 e os 60 anos correspondem a 13%.

Relativamente ao setor económico em que trabalham, a grande maioria (92,8%), trabalha no setor terciário o que não justifica a análise das diferenças por setor económico (tabela 1 em anexo).

3.3. CARACTERIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS

No presente estudo foram utilizadas sete escalas sendo uma delas desenvolvida de raiz para a obtenção de resultados de acordo com as hipóteses apresentadas. Em conjunto formaram o questionário entregue aos participantes.

Escala de Perceção de Gratidão Institucionalizada - EPGI

De forma a responder a algumas das hipóteses apresentadas, foi necessária a existência de uma escala que permitisse verificar a perceção dos inquiridos sobre a Gratidão na Organização onde trabalham, nomeadamente se consideram que existe uma cultura de Gratidão. Não foi encontrada nenhuma que correspondesse à necessidade da investigação pelo que se partiu para a construção da Escala de Perceção de Gratidão Institucionalizada - EPGI.

Foram definidas um conjunto de questões que pretenderam abranger todas as fontes de agradecimento, formando todo o círculo de colaboradores da Organização de Trabalho:

colaboradores, chefias e organização. Por organização, consideram-se aqueles que não fazem parte da chefia direta, podendo o agradecimento vir dos Recursos Humanos ou da Comunicação Interna, em nome da Organização como um todo ou ainda, proveniente da Gestão de Topo como do próprio CEO. As primeiras 21 questões estão assim divididas em 5 fatores determinando as seguintes relações de Gratidão: “de colaboradores para colegas”; “de colaboradores para chefias”; “de colaboradores para a organização”; “de chefias para colaboradores”; e “da organização para os colaboradores”. As questões formuladas pretenderam exemplificar situações identificadas como previsíveis de suscitar um agradecimento. Um último fator diz respeito às “iniciativas” promovidas pela organização originando 3 questões que pretenderam igualmente abranger 3 tipos de respostas por parte dos colaboradores: a expressarem diretamente gratidão a alguém; a obterem sentimentos de gratidão; e a praticarem ações que façam os outros sentirem ou expressarem gratidão. Aqui, as duas primeiras questões são retiradas da investigação de Waters (2012) que comenta sobre as organizações promoverem iniciativas que levem os colaboradores a expressarem gratidão e a apreciarem as coisas boas do seu trabalho.

O questionário EPGI foi concebido com 24 questões do tipo Likert, tendo sido realizados dois Pré-testes. O primeiro foi distribuído a duas turmas do Mestrado de Gestão de Recursos Humanos (GRH) do ISEG contando com uma amostra de 41 alunos. O Coeficiente de Consistência Interna (*alpha* de *Cronbach*) obtido foi superior a 0.8. Procedeu-se à análise fatorial onde todos os itens de cada um dos grupos determinado tiveram pesos fatoriais no mesmo fator, dando origem a 6 fatores tal como previsto.

Foi aplicado um segundo teste para confirmação dos resultados obtidos no primeiro, tendo também em conta que um segundo teste tinha de ser aplicado ao Instrumento da Disposição para a Gratidão devido às alterações que foram feitas. Assim sendo, considerou-se a oportunidade. Este segundo teste foi aplicado com três pequenas alterações em três itens a duas turmas do Mestrado de Marketing do ISEG contando com uma amostra de 57 alunos. O Coeficiente de Consistência Interna obtido agora aumentou, tendo sido superior a 0.9. Na análise Fatorial obtiveram-se apenas 5 fatores sendo que os itens dos grupos 4 e 5 (“de chefias para colaboradores” e “da organização para os colaboradores”) tiveram pesos fatoriais no mesmo fator. Sugere-se que tal pode ser explicado pelo facto de se confundir facilmente as chefias com a organização, sendo que muitas vezes não existe contato com o colaborador acima das suas chefias ou porque em empresas de

dimensão menor as chefias respondem pela própria organização como um todo (ver questionário em anexo).

Gratitude Questionnaire (GQ):

De forma a medir a Disposição para a Gratidão, este questionário foi desenvolvido por McCullough, Emmons e Tsang (2002) com o objetivo de avaliar as experiências e as expressões de gratidão e de apreciação no dia-a-dia do indivíduo e ainda sobre o sentimento obtido quando se recebe dos outros. A versão final é composta por 6 questões que carregaram fortemente no primeiro fator. Foram construídas de forma a corresponderem a 4 facetas da disposição para a gratidão: Intensidade (Pessoas com maior disposição para a gratidão, sentem a gratidão com maior intensidade quando experienciam um evento positivo); Frequência (Pessoas com maior disposição para a gratidão reportam sentimentos de gratidão mais vezes ao dia); Abrangência (Pessoas com maior disposição para a gratidão sentem-se gratas por mais aspetos da sua vida num determinado momento); e Densidade (Pessoas com maior disposição para a gratidão sentem-se gratas por um maior conjunto de sujeitos num único resultado positivo).

No pré-teste realizado para o EPGI aplicou-se igualmente o questionário GQ. No teste 1, o Coeficiente de Consistência Interna foi inferior a 0,7. Como tal, procedeu-se à alteração do questionário para aplicar no 2º teste. Destas alterações resultou:

1) A alteração da forma das questões, com o objetivo de tornar a questão melhor perceptível como reescrevendo a frase “Tenho muito que agradecer na vida” para “Tenho tantas coisas na vida pelas quais sou agradecido(a)” e “Muito tempo tem de passar para que me sinta agradecido(a) a algo ou a alguém” para “Sinto-me agradecido(a) a algo ou a alguém com pouca frequência”.

2) A questão "Quando olho para o mundo não vejo razões para exprimir muita gratidão" é a única do GQ que se julga ser relativa à faceta de Intensidade. No entanto, considerou-se que poderia não ser suficientemente explícita. Tendo em conta que a alteração da mesma por outras palavras poderia alterar o sentido da mesma, optou-se por mantê-la mas acrescentando duas novas questões também relativas à faceta de Intensidade caso esta questão tivesse de ser retirada do questionário final a implementar. As questões foram: "Quando penso na minha vida sinto-me muito grata" e "Expresso muita gratidão pelo que tenho e pelo que recebo". No teste 2, o coeficiente de Consistência Interna foi de 0.84.

O questionário final é composto por 8 questões sendo 6 originais com duas questões de orientação negativa (itens 3 e 6) e 2 questões elaboradas para o presente estudo (itens 2 e 7). Utiliza uma escala de 1 a 7 do tipo Likert sendo 1 para “Discordo Totalmente” e 7 para “Concordo Totalmente”.

Quantitative Workload Inventory (QWI):

Este instrumento foi adaptado dos autores Spector e Jex (1998) do original construído por Spector em 1987. Tem por objetivo avaliar a quantidade de trabalho perceptível em termos de ritmo e de volume, sendo utilizado neste estudo para medir a Sobrecarga de Papéis. O questionário apresenta 5 itens utilizando uma escala do tipo Likert onde os participantes devem indicar com que frequência ocorre cada um deles, desde 1 para “Menos do que uma vez por mês” e 5 para “Várias vezes por dia”.

Role Conflict e Role Ambiguity

As escalas para medir as variáveis Conflito de Papéis (*Role Conflict*) e Ambiguidade de Papéis (*Role Ambiguity*) foram desenvolvidas pelos autores Rizzo, House e Lirtzman (1970) com o objetivo de desenvolver dois instrumentos que avaliassem duas causas que geram consequências a nível da disfunção individual e organizacional em organizações complexas. Especificamente, para avaliar os conflitos no local de trabalho em termos de incompatibilidade ou incongruência, no seguimento das propostas de Kahn et al (1964) e de Gross et al (1968) conforme citam os autores; e avaliar a ambiguidade de papéis relativamente à “certeza sobre deveres, autoridade, alocação de tempo e relações com os outros; à clareza ou existência de guias, diretrizes, políticas; e à capacidade de prever sanções como resultados de comportamento” (Rizzo, House e Lirtzman, 1970, p.156).

A escala *Role Conflict* é composta por 8 itens e a *Role Ambiguity* por 6 itens de orientação negativa, utilizando uma escala do tipo Likert de 1 a 7 onde os participantes devem assinalar o seu nível de concordância, sendo 1 para “Discordo Totalmente” e 7 para “Concordo Totalmente”.

Physical Symptoms Inventory (PSI)

Este questionário foi desenvolvido pelos autores Spector e Jex (1998) com o objetivo de avaliar o número de sintomas físicos experienciados pelo indivíduo e quais deles receberam atenção

médica devido à gravidade percebida por este. É introduzido neste estudo a fim de medir os sintomas físicos resultantes do *stress* profissional (*strain*).

O questionário apresenta um conjunto de 18 sintomas físicos associados ao *stress* pelo que é pedido ao inquirido que assinale quais experienciou nos últimos 30 dias respondendo apenas “sim” ou “não”. Em caso afirmativo, pede-se ainda que indique se procurou um médico para cada sintoma assinalado. Existem três somatórios, sendo o número de sintomas que não necessitaram de consulta médica, o número de sintomas que necessitaram de consulta médica e a soma destas duas. Esta é uma escala de indicadores causais pelo que não é relevante o cálculo do Coeficiente de Consistência Interna.

General Work Stress Scale (GWSS)

Este Instrumento foi desenvolvido pelos autores Bruin e Taylor (2005) com o objetivo de avaliar de uma forma geral o nível de *stress* que um indivíduo experiencia no trabalho. Para o presente estudo, o GWSS foi o instrumento utilizado por reunir itens que representam de uma forma geral e abrangente *strains* psicológicos e comportamentais relacionados com o trabalho como por exemplo a dificuldade em adormecer ou o *burnout* questionando a frequência com que o inquirido experiencia cada uma das situações. O Instrumento dispõe de um conjunto de 9 itens utilizando uma escala de 1 a 5 do tipo Likert onde 1 é “Nunca” e 5 é “Muito Frequente”.

3.4. RESULTADOS

3.4.1. AVALIAÇÃO DAS QUALIDADES MÉTRICAS DA EPGI

O primeiro objetivo deste estudo é a elaboração de uma escala que permita medir a variável Percepção de Gratidão Institucionalizada. Para tal, analisaram-se as qualidades métricas da EPGI, realizando uma análise fatorial e de fiabilidade.

Para a análise fatorial dos itens da Escala de Percepção de Gratidão Institucionalizada obteve-se o valor de 0,927 no teste de Kaiser Meyer Olkin e de 2938.554, 276 no teste de esfericidade de Barlett. Demonstrou-se que estes valores são adequados para se prosseguir à análise fatorial (Hadi,

Abdullah, Sentosa, 2016). Realizou-se à EPGI uma análise fatorial de componentes principais com método de rotação Varimax e Normalização de Kaiser. À semelhança do segundo pré-teste aplicado, também agora resultou em 5 fatores: 1) “de colaboradores para colegas”; 2) “de colaboradores para chefias”; 3) “de colaboradores para a organização”; 4) “de chefias para colaboradores” juntamente com “da organização para os colaboradores” e 5) “iniciativas”. O fator 4 pode ser explicado da mesma forma que foi anteriormente, considerando o mesmo justificável. Os 5 fatores explicam 77,28% da variância (tabela 2 em anexo).

A análise de fiabilidade permite compreender a consistência de um instrumento, ou seja, até que ponto ele fornece resultados semelhantes sob condições constantes em qualquer ocasião (Bell, 2010). Relativamente à análise de fiabilidade da EPGI, procedeu-se à análise por fatores, verificando que todos indicam uma muito boa consistência interna, superior a 0,880 conforme se pode verificar na tabela 3 em anexo. Esta tabela representa os coeficientes de consistência interna para cada um dos fatores da EPGI. Todos os itens apresentam correlações com cada um dos fatores, superiores a 0,693 e inferiores a 0,867.

A análise de fiabilidade da EPGI foi também feita para o total da escala com 24 itens. Na tabela 4 em anexo pode verificar-se que tem um bom coeficiente de consistência interna de 0,960 e todos os itens têm uma correlação com a escala total superior a 0,541 e inferior a 0,799.

3.4.2. AVALIAÇÃO DAS QUALIDADES MÉTRICAS DOS RESTANTES INSTRUMENTOS

Foi igualmente feita a análise de fiabilidade aos restantes Instrumentos utilizados no estudo. A tabela 5 em anexo representa o nível de consistência interna e a correlação total entre itens para cada instrumento. Os resultados demonstram que todas as escalas têm um coeficiente superior a 0,7 o que demonstra terem uma boa consistência interna. A escala GQ com 8 itens tem um Coeficiente de Consistência Interna de 0,708 e todos os itens têm uma correlação total com a escala superior a 0,261. A escala QWI com 5 itens tem um Coeficiente de Consistência Interna de 0,886 e todos os itens têm uma correlação total com a escala superior a 0,652. A escala Role Conflict com 8 itens tem um Coeficiente de Consistência Interna de 0,846 e todos os itens têm uma correlação total com a escala superior a 0,438. A escala Role Ambiguity com 6 itens tem um

Coefficiente de Consistência Interna de 0,816 e todos os itens têm uma correlação total com a escala superior a 0,324. Por fim, a escala *GWSS* com 9 itens tem um Coeficiente de Consistência Interna de 0,911 e todos os itens têm uma correlação total com a escala superior a 0,572.

Para se verificar a validade dos Instrumentos procedeu-se a uma análise fatorial utilizando os 5 Instrumentos acima descritos e a EPGI. Os resultados demonstraram que todos os itens de cada um dos instrumentos tiveram pesos fatoriais no respetivo fator, confirmando os 6 instrumentos utilizados. A exceção deu-se apenas no primeiro item da escala *Role Conflict* que carregou no fator 3 embora com valor muito próximo ao do fator 5 que corresponde ao deste Instrumento (tabela 6 em anexo).

3.4.3. ANÁLISE DA ESCALA *PHYSICAL SYMPTOMS INVENTORY*

Relativamente ao *Physical Symptoms Inventory*, este é um instrumento de indicadores causais e por ter uma escala de classificação nominal não se analisam as suas qualidades métricas. A tabela 7 em anexo representa os indicadores relativos ao Total Sem Sintomas Físicos. Os dados apresentados revelam que apenas 1 inquirido diz só não ter um dos sintomas físicos o que poderá demonstrar uma situação de saúde preocupante. E apenas 4 participantes dos 138 revelam não ter nenhum sintoma físico. A maior percentagem (14,5%) revela que 20 pessoas apenas não têm 13 dos sintomas físicos descritos. Os dados refletem ainda que 14,5% dos inquiridos tem acima dos 50% dos sintomas físicos totais.

A tabela 8 em anexo representa os indicadores relativos ao Total de Sintomas mas Sem terem feito uma Visita Médica deduzindo que se trate de situações menos preocupantes do que as referidas na tabela 9 em anexo que representa o Total de Sintomas que levaram a uma visita médica por consequência. Os resultados da tabela 9 indicam que vários inquiridos com bastantes sintomas não foram ao médico deduzindo que estas consideram não ser preocupante. Os resultados da Tabela 10 indicam que 15 pessoas foram ao médico devido a um sintoma físico. Pode também verificar-se que 23,2% dos inquiridos indica já ter ido ao médico devido a pelo menos 1 sintoma físico.

3.4.4. ANÁLISE DAS DIFERENÇAS ENTRE GRUPOS DA AMOSTRA

A análise das diferenças entre os grupos da amostra (por idade e por género) verificou existirem 4 diferenças significativas nas variáveis idade e género.

As diferenças em relação à idade são significativas apenas no fator “Iniciativas” da Escala de Perceção de Gratidão Institucionalizada e na Escala *Role Conflict*. No fator "Iniciativas", os inquiridos menores de 30 anos de idade têm uma média significativamente superior (2,9) em relação aos com idades compreendidas entre os 51 e os 60 anos de idade (2,09). Na escala *Role Conflict*, os inquiridos entre os 51 e os 60 anos de idade têm uma média significativamente superior (4,56) em relação aos com idades superiores a 30 anos (3,79).

As diferenças em relação ao género são significativas na Escala *Gratitude Questionnaire* que indica que as mulheres têm uma média significativamente superior (5,94) à dos homens (5,58). As diferenças em relação ao género são também significativas no fator "Chefia-Colaborador" da Escala de Perceção de Gratidão Institucionalizada. Tal indica que os Homens têm uma média significativamente superior (3,4098) à das mulheres (3,04), (tabela 10 em anexo).

3.4.5 ANÁLISE DOS EFEITOS DIRETOS ENTRE VARIÁVEIS

O segundo objetivo deste estudo debruça-se sobre a compreensão da relação direta, neste caso correlações negativas, entre as variáveis da Disposição para a Gratidão e da Gratidão Institucionalizada com os *strains* profissionais: Sintomas Físicos (SF) e Efeitos Psicológicos e Comportamentais (EPC). Como tal, procedeu-se à análise das Correlações de *Pearson* (tabela 11 em anexo) para se responder às hipóteses H4a, H4b, H5a, H5b.

Das 4 correlações, verificaram-se apenas 3. Correlacionam-se negativamente a Disposição para a Gratidão com os SF ($p=-0,145^*$), a Gratidão Institucionalizada com os EPC ($p=-0,416^{**}$) e a Gratidão Institucionalizada com os SF ($p=-0,178^*$).

O terceiro objetivo deste estudo é verificar o efeito moderador da Gratidão entre os *strains* (Sobrecarga de Papéis, Conflito de Papéis e Ambiguidade de Papéis) e os *stressors* profissionais EF e EPC. No entanto, para tal, é necessário compreender em primeiro lugar se existem relações positivas entre esses mesmos *stressors* e *strains*. Como tal, procedeu-se à análise das Correlações de *Pearson* (tabela 11 em anexo) para se responder às hipóteses H1a, H1b, H2a, H2b, H3a, H3b. Considerou-se a inversão dos valores da Escala Role Ambiguity.

Das 6 correlações verificaram-se apenas 5. A Ambiguidade de Papéis apresenta uma correlação fraca mas positiva com os EPC ($p=0,336^{**}$). Já o Conflito de Papéis tem uma correlação positiva moderada ($p=0,553^{**}$), a mais alta dos resultados, com os EPC e uma correlação positiva fraca ($p=0,161^*$) com os SF. A Sobrecarga de Papéis verifica uma correlação positiva fraca ($p=0,402^{**}$) com os EPC e uma correlação positiva fraca ($p=0,158^*$) com os SF (Schober, Boer, Schwarte, 2018).

3.4.6. ANÁLISE DE EFEITOS DE MODERAÇÃO

Relativamente ao terceiro objetivo, procedeu-se a uma Análise de Regressão Hierárquica para responder às 12 hipóteses colocadas (H6a a H7f). Os resultados podem ser observados nas tabelas 12 e 13 em anexo.

Foi elaborado um modelo para cada uma das hipóteses. O primeiro passo foi introduzir a variável independente (Sobrecarga, Ambiguidade e Conflito) e a variável independente moderadora (Disposição para a Gratidão e Gratidão Institucionalizada) para explicarem a variável dependente (Sintomas Físicos - SF e Efeitos Psicológicos e Comportamentais - EPC); (Modelo1). O segundo passo foi introduzir uma nova variável de interação entre a variável independente e a moderadora para explicar a variável independente (Modelo 2).

Os resultados obtidos demonstraram a existência de duas relações de moderação. A primeira corresponde à moderação da Gratidão Institucionalizada entre a Sobrecarga de Trabalho e os EPC. O valor de Mudança R^2 é de 0,021 quando a variável de interação (Sobrecarga x Gratidão Institucionalizada) é adicionada às variáveis Sobrecarga de Trabalho e Gratidão Institucionalizada,

sendo a mudança significativa ($p=0,041$). O modelo com moderação explica 32,9% da variância (R^2).

A segunda corresponde à moderação da Disposição para a Gratidão entre a Sobrecarga de Trabalho e os SF. O valor de Mudança R^2 é de 0,028 quando a variável de interação (Sobrecarga x Disposição para a Gratidão) é adicionada às variáveis Sobrecarga de Trabalho e Disposição para a Gratidão, sendo a mudança significativa ($p=0,045$). O modelo com moderação explica 8,1% da variância (R^2), (Pestana, Gajairo, 2014).

CAPÍTULO IV

CONCLUSÃO

Este estudo tem como questão de investigação compreender o impacto da Disposição para a Gratidão e da Gratidão Institucionalizada sobre o *stress* profissional. Para tal, foram definidos três objetivos.

Relativamente ao primeiro objetivo - elaboração de uma escala para medir a variável de Perceção de Gratidão Institucionalizada - pode confirmar-se que o mesmo foi atingido. Produziu-se a EPGI que revelou boas qualidades métricas, podendo ser utilizada em estudos que queiram introduzir esta variável.

O segundo objetivo é compreender a relação direta entre a Disposição para a Gratidão e a Gratidão Institucionalizada sobre dois *strains* profissionais: Sintomas Físicos e Efeitos Comportamentais e Psicológicos.

Concluiu-se que níveis mais elevados de Disposição para a Gratidão podem conduzir a menores sintomas físicos sentidos, mas, não a menores efeitos psicológicos e comportamentais do *stress* profissional. Concluiu-se ainda que maiores níveis de Perceção de Gratidão Institucionalizada podem prenunciar menores níveis de ambas as variáveis de *strain*. Ou seja, na sua maioria, podemos dizer que a Gratidão tem de facto impacto sobre os níveis de *stress* sentido. Relativamente à relação entre a Disposição para a Gratidão e os sintomas físicos, estes resultados

seguem a mesma orientação de outros obtidos, embora tenham sido muito poucos os que relacionaram estas duas variáveis. Mesmo assim, Wood, Lloyd e Atkins (2009) já haviam demonstrado que a Disposição para a Gratidão melhora a qualidade do sono e Redwine et al (2016) de que práticas de indução do estado de Gratidão são potenciais para melhorar factores fisiológicos associados ao prognóstico da doença cardio-vascular. No entanto, o facto de a Disposição não se correlacionar significativamente com os EPC não vai de encontro aos resultados de outros estudos. Tal pode ser explicado pelo facto de ter sido utilizada uma escala que por si só representa um conjunto de possíveis variáveis distintas de *strains* sendo interessante verificar-se quais delas poderiam obter resultados diferentes quando utilizadas de forma independente. Assim, confirmam-se as hipóteses H4b, H5a e H5b.

O terceiro objetivo foi o de analisar o efeito moderador da Disposição para a Gratidão e da Gratidão Institucionalizada entre *stressors* e *strains* profissionais.

Para responder a este objetivo, analisou-se primeiro a relação entre os *stressors* (Sobrecarga de Trabalho, Ambiguidade de Papéis e Conflito de Papéis) e os *strains* (Sintomas Físicos e Efeitos Psicológicos e Comportamentais). A primeira conclusão que se retira é a de quase todas as relações são significativamente positivas à exceção da Ambiguidade de Papéis que não se correlaciona com os sintomas físicos. Confirma-se assim as hipóteses H1a, H2a, H2b, H3a, H3b. De facto, quando Spector e Jex (1998) construíram a escala dos sintomas físicos mediram apenas a sua correlação com Conflito de Papéis e a Sobrecarga de Papéis, não tendo utilizado o indicador de *stressor* da Ambiguidade de Papéis. Assim, confirmou-se o expectável, de que, existe uma relação positiva entre o Conflito de Papéis e a Sobrecarga de Papéis com os Sintomas Físicos. Por outro lado, confirma-se também o já suportado pelos autores da escala *General Work Stress* (GWS) (Bruin e Taylor, 2006) utilizada neste estudo para medir os EPC de que as relações entre a Sobrecarga e a Ambiguidade e os EPC são positivas. Um dado novo é o facto de os resultados deste estudo também confirmarem que o Conflito de Papéis se relaciona positivamente com os indicadores da GWS.

Relativamente aos efeitos de moderação, a conclusão obtida com os resultados é que existem duas relações de moderação positivas. Ou seja, a Disposição para a Gratidão modera a relação entre a Sobrecarga de Papéis e os Sintomas Físicos e a Gratidão Institucionalizada modera a relação entre a Sobrecarga de Papéis e os Efeitos Psicológicos e Comportamentais. Dado aqui

interessante é o facto de apenas existirem moderações ao nível da Sobrecarga de Papéis. Pressupõe-se que das três variáveis de *stressor*, a Sobrecarga de Papéis pode ser aquela que mais se relaciona com o sentimento de Gratidão, sendo que o aumento ou excesso da carga de trabalho pode prenunciar uma necessidade de obtenção de agradecimento pelo esforço concretizado, tendo depois impacto na forma como lidamos com a organização, reduzindo os efeitos psicológicos e comportamentais derivados do *stress* profissional. Assim, confirma-se positivamente as hipóteses H6f e H7.

No geral, é possível concluir-se que a Gratidão, tanto a Disposição como a Institucionalizada, pode ter uma influência positiva nos colaboradores e nas próprias organizações onde trabalham, nomeadamente no seu bem-estar relacionado com o *stress* profissional.

Contributos

Relativamente aos contributos, em primeiro lugar, pensa-se ter desenvolvido pela primeira vez uma escala com boas qualidades métricas para medir a variável Gratidão Institucionalizada. Esta poderá ser utilizada em estudos futuros abrindo caminho para toda uma nova exploração do tema da Gratidão nas organizações de trabalho.

Contribuiu-se também para o estudo da diminuição do *stress* profissional nas organizações de trabalho. Em primeiro lugar, dando a conhecer o impacto que a Gratidão Institucionalizada tem na redução de *stressors* profissionais em especial sobre os efeitos psicológicos e comportamentais. Aqui, as chefias e a GRH podem ter um papel preponderante na promoção de uma cultura de gratidão nas organizações. Em segundo lugar, demonstrando o impacto da Disposição para a Gratidão na redução do *stress* profissional do próprio indivíduo, em especial, com os sintomas físicos. Aqui, é o próprio colaborador que pode adquirir maior consciência sobre o efeito que este estado emocional tem na gestão do *stress* sentido.

Limitações

No entanto, existem algumas limitações no estudo produzido. Relativamente aos participantes, desde logo o que concerne o número reduzido de respostas ao questionário sendo que o objetivo inicial seria pelo menos obter 200. Tal não permite uma amostragem que possa abranger um maior número de experiências, bem como restringe-se muito ao círculo de pessoas próximo ao autor do estudo.

Outra limitação é a utilização da Escala *Gratitude Questionnaire* para medir a variável Disposição para a Gratidão, que poderá carecer de um trabalho mais profundo de adaptação a Portugal. As qualidades métricas foram abaixo dos valores obtidos em estudos internacionais o que levou a que a escala tivesse tido várias alterações. No entanto, os dois pré-testes realizados foram aplicados a indivíduos mais jovens, enquanto que o questionário final teve uma participação mais distribuída em termos de idades. Consideramos fundamental uma maior análise desta escala compreendendo se se trata de uma questão de adaptação à língua portuguesa ou de uma adaptação às idades.

Por fim, evidencia-se também o facto de os efeitos psicológicos e comportamentais provenientes do *stress* profissional terem sido medidos numa única escala, dando origem a resultados que apenas confirmam o *stress* no geral podendo dar resultados diferentes para cada um dos indicadores.

Sugestões para pesquisa futura

Foi possível com este estudo compreender o efeito moderador da Gratidão entre três *stressors* e *strains* profissionais. Segundo Koslowsky (1998), os *stressors* podem ser extra-organizacionais, organizacionais e individuais. Neste estudo foram utilizados individuais, sendo interessante explorar os restantes. Quanto aos *stressors*, considera-se igualmente interessante subdividir os efeitos comportamentais e psicológicos em variáveis específicas, como por exemplo, o *burnout* ou a intenção de *turnover*. Quanto melhor se conhecer quais os *stressors* e os *strains* que a Gratidão pode moderar, melhor podem os departamentos que definem e implementam as iniciativas e as políticas, adequar as intervenções.

Percebemos que de facto a Gratidão pode ter um impacto positivo nas organizações, quer seja no bem-estar, na satisfação ou no *stress*, promovendo melhorias em cada indivíduo, mas também na organização em geral, tonando-a mais positiva e virtuosa. As emoções positivas, tal como o é a Gratidão, têm um efeito amplificador (Cameron et al, 2011), de reverberação ou de contágio através da criação de cadeias de eventos que carregam significado positivo para os outros (Fredrikson, 2004). Considera-se assim igualmente relevante estudar o tipo de intervenções que podem ser feitas para promover uma organização onde a Gratidão Institucionalizada é visível e acolhida por todos ao longo do tempo, ou seja, como introduzir uma cultura de Gratidão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, M. e Fagley, N. (2005). Appreciation: Individual Differences in Finding Value and Meaning as a Unique Predictor of Subjective Well-Being. *Journal of Personality* 73 (1), 79-114.
- Algoe, S. e Haidt, J. (2009). Witnessing Excellence in Action: the ‘Other-praising’ Emotions of Elevation, Gratitude, and Admiration. *Journal of Positive Psychology* 4 (2), 105–127.
- Arshadi, N., Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* (84), 706 – 710.
- Beck, C. (2016). Perceptions of Thanks in the Workplace. *Corporate Communications: An International Journal* 21 (3), 333 - 351.
- Bell, J. (2010). Como realizar um projeto de investigação: um guia para a pesquisa em ciências sociais e da educação, 5ª Ed. Lisboa: Gradiva.
- Bowling, N., Alarcon, G., Bragg, C., Hartmana, M. (2015). A Meta-Analytic Examination of the Potential Correlates and Consequences of Workload. *Work & Stress* 2 (29), 95-113.
- Bränström, R. (2013). Frequency of Positive States of Mind as a Moderator of the Effects of Stress on Psychological Functioning and Perceived Health. *BMC Psychology* 1 (1), 13.
- Bruin, G. e Taylor, N. (2006). Development of the Sources of Work Stress inventory. *South African Journal of Psychology*, 35 (4), 748-765.
- Burke, R. e Koyunku, M. (2010). Developing Virtues and Virtuous Behavior at Workplace. *IUP Journal of Soft Skills* 4 (3), 9-48.
- Burns, R., Butterworth, P. e Anstey, K. (2016). An Examination of the Long-term Impact of Job Strain on Mental Health and Wellbeing Over a 12-year Period. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* 51 (5), 725-733.
- Cameron, K. e Caza, A. (2004) Contributions to the Discipline of Positive Organizational Scholarship. *American Behavioral Scientist* 47 (6), 731-739.
- Cameron, K., Bright, D. e Caza, A. (2004). Exploring the Relationships Between Organizational Virtuousness and Performance. *American Behavioral Scientist* 47 (6), 1-24
- Cameron, K., Mora, C., Leutscher, T. e Calarco, M. (2011). Effects of Positive Practices on Organizational Effectiveness. *The Journal of Applied Behavioral Science* 47 (3), 266–308.
- Casaca, C. (2009) *O Efeito Moderador das Estratégias de Coping na Relação Entre o Stress Ocupacional e o Strain*. Tese de Mestrado, Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Çelik, K. (2013). The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of Vice-Principals: The Mediating Role of Burnout. *Eurasion Journal of Educational Research* (51), 195-2014.

Chan, D. (2010). Gratitude, Gratitude Intervention and Subjective Well-being Among Chinese School Teachers in Hong Kong. *Educational Psychology* 30 (2), 139-153.

Chong, V., Monroe, G. (2015). The Impact of the Antecedents and Consequences of Job Burnout on Junior Accountants' Turnover Intentions: a Structural Equation Modelling Approach. *Accounting and Finance* (55), 105-132.

Cohen, S. e Pressman, S. (2006). Positive Affect and Health. *Current Directions in Psychological Science* 15 (3), 122-125.

Curran, T. e Prottas, D. (2017). Role Stressors, Engagement and Work Behaviours: a Study of Higher Education Professional Staff. *Journal of Higher Education Policy and Management* 39 (6), 642-657.

Dunn, J., Schweitzer, M. (2005). Feeling and Believing: The influence of Emotion on Trust. *Journal of Personality and Social Psychology* 88 (5), 736-748.

Eatough, E., Chang, C., Miloslavic, S. e Johnson, R. (2011). Relationships of Role Stressors With Organizational Citizenship Behavior: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology* 96 (3), 619-632.

Emmons, R. (1998) Acts of Gratitude in Organizations. In Cameron, K., Dutton, J. e Quinn R., (Eds.) *Positive Organizational Scholarship: Foundations of a New Discipline*, San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, pp. 81-93.

Emmons, R. e McCullough, M. (2003). Counting Blessings Versus Burdens: An Experimental Investigation of Gratitude and Subjective Well-Being in Daily Life. *Journal of Personality and Social Psychology* 84 (2), 377-389.

European Comission, Directorate-General for Employment and Social Affairs. (1999). *Guidance on Work-related Stress: Spice of Life or Kiss of Death?*, 1° Ed. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Fagley, N. e Adler, M., (2012). Appreciation: a Spiritual Path to Finding Value and Meaning in the Workplace. *Journal of Management, Spirituality & Religion* 9 (2), 167-187.

Fehr, R., Fulmer, A., Awtrey, E. e Miller, J. (2016). The Grateful Workplace: A Multilevel Model of Gratitude in Organizations. *Academy of Management Review* 42 (2), 1-56.

Fredrickson, B. (1998). What Good Are Positive Emotions? *Review of General Psychology* 2 (3), 300-319.

Fredrickson, B. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. *American Psychologist* 56 (3), 218-226.

Fredrickson, B. (2004) Gratitude Like Other Positive Emotions, Broadens and Builds. In Emmons, R. e McCullough, M. (Eds.), *Series in Affective Science: The Psychology of Gratitude*, New York: Oxford University Press, pp.145-166.

Fredrickson, B. e Joiner, T. (2002). Positive Emotions Trigger Upward Spirals Toward Emotional Wellbeing. *Psychological Science* 13 (2), 172-175.

Froman, L. (2009). Positive Psychology in the Workplace. *Journal of Adult Development* 17 (2), 59-69.

- Gable, S. e Haidt, J. (2005). What (and Why) Is Positive Psychology?. *Review of General Psychology* 9 (2), 103-110
- Hadi, N; Abdullah, N., Sentosa, I. (2016). An Easy Approach to Exploratory Factor Analysis: Marketing Perspective. *Journal of Educational and Social Research* 1 (6), 215-223
- Hu, X. e Kaplan, S. (2015). Is “Feeling Good” Good Enough? Differentiating Discrete Positive Emotions at Work. *Journal of Organizational Behaviour* 36 (1), 39-58.
- Javed, M., Khan, M., Yasir. M., Aamir. S., Ahmed, K. (2014). Effect of Role Conflict, Work Life Balance and Job Stress on Turnover Intention: Evidence from Pakistan. *J. Basic. Appl. Sci. Res.*, 4 (3), 125-133.
- Jensen, M. (2016). A Two Wave Cross-lagged Study of Work-role Conflict, Work-family Conflict and Emotional Exhaustion. *Scandinavian Journal of Psychology* (57), 591–600.
- Kaplan, S., Bradley-Geist, J., Ahmad, A., Anderson, A., Hargrove, A. e Lindsey, A. (2014). A Test of Two Positive Psychology Interventions to Increase Employee Well-Being. *Journal of Business and Psychology* 29 (3), 367-380.
- Kashyap, S. e Kumar, S. (2014). Role of Resilience as a Moderator Between the Relationship of Occupational Stress and Psychological Health. *Indian Journal of Health and Wellbeing* 5(9), 1023-1026.
- Koslowsky M. (1998). *Modelling the stress–strain relationship in work settings*, 1° Ed. Londres; Nova York: Routledge.
- Krejtz, I., Nezlek, J., Michnicka, A., Holas, P., e Rusanowska, M. (2016). Counting One’s Blessings can Reduce the Impact of Daily Stress. *Journal of Happiness Studies* 17 (1), 25–39.
- Lee, J., Kim, S., Bae, K., Kim, J., Shin, I., Yoon, J. e Kim, S. (2018). The Association of Gratitude With Perceived Stress and Burnout Among Male Firefighters in Korea. *Personality and Individual Differences* 123 (39), 205-208.
- Lin, C. (2014). A higher-Order Gratitude Uniquely Predicts Subjective Well-Being: Incremental Validity Above the Personality and a Single Gratitude. *Social Indicators Research* 119 (2), 909-924.
- Lin, C. (2015). Impact of Gratitude on Resource Development and Emotional Well-being. *Social Behaviour and Personality* 43 (3), 493-504.
- Linley, P., Harrington, S. (2006). Playing to Your Strengths. *The psychologist* 19 (2), 86-89.
- Lyubomirsky, S., King, L., e Diener, E. (2005). The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success? *Psychological Bulletin* 131 (6), 803–855.
- Malik, S. e Noreen, S., (2015). Perceived Organizational Support as a Moderator of Affective Well-being and Occupational Stress among Teachers. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences* 9 (3), 865-874.
- McCullough, M., Emmons, R., Tsang, J. (2002). The Grateful Disposition: A Conceptual and Empirical Topography. *Journal of Personality and Social Psychology* 82 (1), 112-127.

- McCullough, M., Emmons, R., Kilpatrick, S. e Larson, D. (2001). Is Gratitude a Moral Affect?. *Psychological Bulletin* 127 (2), 249-266.
- Meyers, M., Woerkom, M. e Bakker, A. (2013). The Added Value of the Positive: A Literature Review of Positive Psychology Interventions in Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 22 (5), 618-632.
- Mücelandili, B., Erdil, O., Akgün e A., Keskin, H. (2015). Collective Gratitude: Positive Organizational Scholarship Perspective. *International Business Research*, 8 (8), 92-102.
- Nixon, A., Mazzola, J., Bauer, J., Krueger, J. e Spector, E. (2011). Can Work Make you Sick? A Meta-Analysis of the Relationships Between Job Stressors and Physical Symptoms. *Work and Stress* 1 (25), 1-22.
- Park, N., Peterson, C. e Seligman, M. (2004). Strengths of Character and Well-being. *Journal of Social and Clinical Psychology* 23 (5), 603-619.
- Pestana, M.; Gajreiro, J. (2014). Análise de Dados para Ciências Sociais: a Complementaridade do SPSS, 6ª Ed. Lisboa: Edição Sílabo.
- Priya, K., Devi, K., Sudhan, S. (2017). Examining the Effect of Role Conflict and Job Stress on Turnover Intention among the Private School Teachers in Vellore District. *International Journal of Business and Management Invention* 1 (6), 58-6.
- Quick, J. e Henderson, D. (2016). Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 13 (5), 1-11.
- Rahim, A. (1996). Stress, Strain, and their moderators: an empirical comparison of entrepreneurs and managers. *Journal of small Business Management* 34 (1), 46-58.
- Redwine, L., Henry, B., Pung, M., Wilson, K., Chinh, K., Knight, B., Jain, S., Rutledge, T., Grrenberg, B., Maisel, A. e Mills, P. (2016). Pilot Randomized Study of a Gratitude Journaling Intervention on Heart Rate Variability and Inflammatory Biomarkers in Patients with Stage B Heart Failure. *Psychosomatic Medicine* 78 (6), 667–676.
- Reis F. (2010). *Como elaborar uma dissertação de mestrado*, 1ª Ed. Lisboa: Pactor.
- Richman, L., Kubzansky, L., Maselko, J., Kawachi, I., Choo, P., e Bauer, M. (2005). Positive Emotion and Health: Going Beyond the Negative. *Health Psychology* 24 (4), 422–429.
- Rizzo, J., House, R. e Lirtzman, S. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly* 15 (2), 150-163.
- Schmidt, S., Roesler, U., Kusserow, T. e Rau, R. (2012). Uncertainty in the Workplace: Examining role Ambiguity and Role Conflict, and Their Link to Depression—a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 23, (1), 91-106.
- Schober, P., Boer, C., Schwarte, L. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia & Analgesia* 126, 1763–1768.

Simão, C. e Seibt, B. (2015). Friendly Touch Increases Gratitude by Inducing Communal Feelings. *Frontiers in Psychology* 6 (815), 1-11.

Sin, N. e Lyubomirsky, S. (2009). Enhancing Well-Being and Alleviating Depressive Symptoms With Positive Psychology Interventions: A Practice-Friendly Meta-Analysis. *Journal of Clinical Psychology* 65 (5), 467-487

Smirnov, A., Obolenskaya, A., Valiev, R. (2016). The Semantic Structure of Gratitude. *Psychology in Russia: State of the Art* 9 (2), 138-150.

Spector, P. e Jex, S. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology* 3 (4), 356-367.

Spence, J., Brown, D., Keeping, L. e Lian, H. (2014). Helpful Today, But Not Tomorrow? Feeling Grateful as a Predictor of Daily Organizational Citizenship Behaviour. *Personnel Psychology* 67 (3), 705-738.

Tsang, J. (2006). Gratitude and Prosocial Behavior: An Experimental Test of Gratitude. *Psychology Press* 20 (1), 138-148.

Waters, L. (2012). Predicting Job Satisfaction: Contributions of Individual gratitude and Institutionalized Gratitude. *Psychology* 3 (12A), 1174-1176.

Wood, A., Froh, J. e Geraghty, A. (2010). Gratitude and Well-being: A Review and Theoretical Integration. *Clinical Psychology Review* 30 (7), 890-905.

Wood, A., Joseph, S., Lloyd, J., e Atkins, S. (2009). Gratitude Influences Sleep Through the Mechanism of Pre-sleep Cognitions. *Journal of Psychosomatic Research* 66 (1), 43-48.

Wood, A., Maltby, J., Gillett, R., Linley, P. e Joseph, S. (2008). The Role of Gratitude in the Development of Social Support, Stress, and Depression: Two Longitudinal Studies. *Journal of Research in Personality* 42 (4), 854-871.

Xiaoming, Y., Ma, B., Chang, C., Shieh, C. (2014). Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study. *Ethno Med*, 8 (3), 229-237

WEBGRAFIA

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2014). *Cálculo do Custo do Stress e dos Riscos Psicossociais Relacionados com o Trabalho* [Em linha]. Disponível em: https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view [Acesso em: Maio 2018].

Cameron, K. (2003) *Organizational Virtuousness and Performance*. [Em linha]. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.699.1386&rep=rep1&type=pdf> [Acesso em: Junho 2018].

Deichert, N., Chicken, M. e Hodgman, L. (2018). Appreciation of Others Buffers the Associations of Stressful Life Events with Depressive and Physical Symptoms. [Em linha]. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-018-9988-9> [Acesso em: Maio 2018].

Kahn, R., Wolfe, D., Quinn R., Snoek, J. e Rosenthal, R. (1964). *Conflict and Ambiguity: Studies in Organizational Roles and Individual Stress* [Em linha]. Disponível em: https://www.psc.isr.umich.edu/dis/infoserv/isrpub/pdf/Conflictandambiguity_2214_.PDF [Acesso em: Junho 2018].

Lin, C., Yeh, Y. (2011). *The Development of the “Inventory of Undergraduates’ Gratitude”*. [Em linha]. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/288089263_The_development_of_the_Inventory_of_Undergraduates_%27_Gratitude [Acesso em: Fevereiro 2018].

ANEXOS

TABELA 1
Caracterização Sociodemográfica da Amostra

		Frequência	Porcentagem	Validade da Porcentagem	Porcentagem Cumulativa
Idade	<30	40	29,0	29,0	29,0
	31-40	50	36,2	36,2	65,2
	41-50	27	19,6	19,6	84,8
	51-60	18	13,0	13,0	97,8
	>60	3	2,2	2,2	100,0
	TOTAL	138	100,0	100,0	
Género	Feminino	97	70,3	70,3	70,3
	Masculino	41	29,7	29,7	100,0
	TOTAL	138	100,0	100,0	
Setor económico em que trabalha	Setor Primário	5	3,6	3,6	3,6
	Setor Secundário	5	3,6	3,6	7,2
	Setor Terciário	128	92,8	92,8	100,0
	TOTAL	138	100,0	100,0	

TABELA 2
Análise Fatorial da EPGI

Fator	Itens	Componentes				
		1	2	3	4	5
de colaboradores para colegas	(...) quando os colegas os ajudam a cumprir as tarefas	0,198	0,187	0,088	0,777	0,123
	(...) quando os colegas põem em práticas as suas sugestões	0,138	0,205	0,298	0,728	0,154
	(...) quando os colegas lhes ensinam algo de novo	0,247	0,158	-0,011	0,828	0,220
	(...) quando os colegas lhes transmitem informação relevante	0,199	0,131	0,125	0,839	0,099
de colaboradores para chefias	(...) quando as chefias os incluem na tomada de decisão	0,165	0,780	0,197	0,175	0,128
	(...) quando as chefias se preocupam com as suas necessidades	0,251	0,815	0,109	0,206	0,246
	(...) quando as chefias os inspiram e motivam	0,252	0,807	0,194	0,131	0,251
	(...) quando as chefias dão feedback sobre o seu desempenho	0,303	0,754	0,173	0,262	0,188
de colaboradores para a organização	(...) pelas condições de trabalho oferecidas	0,201	0,239	0,187	0,255	0,774
	(...) pela preocupação com o seu bem-estar pessoal e profissional	0,271	0,304	0,242	0,250	0,739
	(...) pelas oportunidades de crescimento na carreira	0,286	0,728	0,161	0,149	0,752
de chefias para colaboradores	(...) quando é solicitado um esforço acrescido e os colaboradores concordam	0,772	0,315	0,080	0,193	0,191
	(...) quando os colaboradores atingem os objetivos que foram definidos	0,764	0,271	0,083	0,201	0,216
	(...) quando os colaboradores demonstram espírito de iniciativa	0,747	0,230	0,277	0,220	0,123
	(...) quando os colaboradores cumprem as tarefas que lhes estão atribuídas	0,742	0,221	0,279	0,216	-0,028
	(...) quando os trabalhadores vão mais além do que lhes seria exigível	0,789	0,244	0,195	0,288	0,126
da organização para os colaboradores	(...) pelo compromisso e dedicação demonstrados	0,703	0,077	0,392	0,125	0,287
	(...) pelo crescimento do negócio	0,603	0,096	0,448	0,153	0,337
	(...) por estarem dispostos a adquirir novas competências profissionais	0,660	0,151	0,483	0,120	0,283
	(...) pelos bons resultados alcançados pela organização	0,651	0,173	0,378	0,100	0,411
	(...) pela aceitação das mudanças que vão ocorrendo na organização	0,579	0,121	0,475	0,169	0,305
iniciativas	(...) a expressarem gratidão para com os colegas	0,263	0,229	0,796	0,100	0,115
	(...) a apreciarem as coisas boas do seu trabalho	0,366	0,163	0,768	0,138	0,227
	(...) a praticarem boas ações para com os colegas no local de trabalho	0,308	0,207	0,786	0,174	0,142
Variância total explicada		77,28%				

TABELA 3
Análise da Fiabilidade da EPGI por fatores

Fatores	Itens	Correlação do item com a escala	Alpha se o item for apagado	Alpha de Cronbach Total
de colaboradores para colegas	(...) quando os colegas os ajudam a cumprir as tarefas	0,711	0,858	0,880
	(...) quando os colegas põem em práticas as suas sugestões	0,693	0,865	
	(...) quando os colegas lhes ensinam algo de novo	0,791	0,828	
	(...) quando os colegas lhes transmitem informação relevante	0,772	0,834	
de colaboradores para chefias	(...) quando as chefias os incluem na tomada de decisão	0,734	0,914	0,915
	(...) quando as chefias se preocupam com as suas necessidades	0,850	0,874	
	(...) quando as chefias os inspiram e motivam	0,830	0,882	
	(...) quando as chefias dão feedback sobre o seu desempenho	0,813	0,887	
de colaboradores para a organização	(...) pelas condições de trabalho oferecidas	0,790	0,842	0,887
	(...) pela preocupação com o seu bem-estar pessoal e profissional	0,835	0,791	
	(...) pelas oportunidades de crescimento na carreira	0,737	0,887	
de chefias para colaboradores	(...) quando é solicitado um esforço acrescido e os colaboradores concordam	0,832	0,910	0,953
	(...) quando os colaboradores atingem os objetivos que foram definidos	0,796	0,917	
	(...) quando os colaboradores demonstram espírito de iniciativa	0,818	0,913	
	(...) quando os colaboradores cumprem as tarefas que lhes estão atribuídas	0,778	0,920	
	(...) quando os trabalhadores vão mais além do que lhes seria exigível	0,850	0,906	
da organização para os colaboradores	(...) pelo compromisso e dedicação demonstrados	0,843	0,926	0,933
	(...) pelo crescimento do negócio	0,829	0,929	
	(...) por estarem dispostos a adquirir novas competências profissionais	0,860	0,922	
	(...) pelos bons resultados alcançados pela organização	0,867	0,921	
iniciativas	(...) pela aceitação das mudanças que vão ocorrendo na organização	0,800	0,933	0,903
	(...) a expressarem gratidão para com os colegas	0,771	0,890	
	(...) a apreciarem as coisas boas do seu trabalho	0,859	0,817	
	(...) a praticarem boas ações para com os colegas no local de trabalho	0,795	0,873	

TABELA 4
Análise de Fiabilidade da EPGI

Itens	Correlação Total	<i>Alpha de Cronbach se o item for apagado</i>
(...) quando os colegas os ajudam a cumprir as tarefas	0,541	0,960
(...) quando os colegas põem em práticas as suas sugestões	0,590	0,959
(...) quando os colegas lhes ensinam algo de novo	0,573	0,960
(...) quando os colegas lhes transmitem informação relevante	0,546	0,960
(...) quando as chefias os incluem na tomada de decisão	0,584	0,960
(...) quando as chefias se preocupam com as suas necessidades	0,673	0,959
(...) quando as chefias os inspiram e motivam	0,680	0,959
(...) quando as chefias dão feedback sobre o seu desempenho	0,708	0,958
(...) pelas condições de trabalho oferecidas	0,653	0,959
(...) pela preocupação com o seu bem-estar pessoal e profissional	0,734	0,958
(...) pelas oportunidades de crescimento na carreira	0,660	0,959
(...) quando é solicitado um esforço acrescido e os colaboradores concordam	0,757	0,958
(...) quando os colaboradores atingem os objetivos que foram definidos	0,745	0,958
(...) quando os colaboradores demonstram espírito de iniciativa	0,775	0,958
(...) quando os colaboradores cumprem as tarefas que lhes estão atribuídas	0,705	0,958
(...) quando os trabalhadores vão mais além do que lhes seria exigível	0,799	0,957
(...) pelo compromisso e dedicação demonstrados	0,754	0,958
(...) pelo crescimento do negócio	0,751	0,958
(...) por estarem dispostos a adquirir novas competências profissionais	0,795	0,957
(...) pelos bons resultados alcançados pela organização	0,795	0,957
(...) pela aceitação das mudanças que vão ocorrendo na organização	0,753	0,958
(...) a expressarem gratidão para com os colegas	0,636	0,959
(...) a apreciarem as coisas boas do seu trabalho	0,722	0,958
(...) a praticarem boas ações para com os colegas no local de trabalho	0,690	0,959
<i>Alpha de Cronbach total</i>		0,960

TABELA 5
Análise de Fiabilidade das escalas *GQ, QWI, Role Conflict, Role Ambiguity e GWS*

Escala	Itens	Corr. do item com a escala	Alpha se o item for apagado
<i>Gratitude Questionnaire (GQ)</i>	Tenho tantas coisas na vida pelas quais sou agradecido(a)	0,409	0,679
	Expresso muita gratidão pelo que tenho e pelo que recebo	0,418	0,676
	Quando olho para o mundo não tenho razões para exprimir muita gratidão	0,437	0,675
	Estou agradecido(a) a muitas pessoas	0,365	0,688
	À medida que fico mais velho(a) sou mais capaz de apreciar as pessoas, acontecimentos e situações que fizeram parte da minha história de vida	0,261	0,704
	Sinto-me agradecido(a) a algo ou alguém com pouca frequência	0,310	0,716
	Quando penso na minha vida sinto-me muito grato(a)	0,549	0,655
	Elaboraria uma longa lista se tivesse que registar tudo pelo que estou agradecido(a)	0,584	0,636
Alpha de Cronbach total			0,708
<i>Quantitative Workload Inventory (QWI)</i>	Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe muito rápido?	0,652	0,878
	Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe arduamente?	0,733	0,860
	Com que frequência o seu trabalho o(a) deixa com pouco tempo para concluir as suas tarefas?	0,728	0,861
	Com que frequência há muita quantidade de trabalho a ser feito?	0,761	0,853
	Com que frequência tem que fazer mais trabalho do que aquele que consegue fazer bem?	0,761	0,854
Alpha de Cronbach total			0,886
<i>Role Conflict</i>	Eu tenho que fazer coisas que deveriam ser feitas de forma diferente	0,547	0,832
	Eu recebo tarefas sem ter recursos humanos necessários para completá-las	0,642	0,821
	Eu tenho de quebrar uma regra ou procedimento a fim de realizar uma tarefa	0,574	0,829
	Eu trabalho com dois ou mais grupos de pessoas que fazem as coisas de forma diferente	0,438	0,845
	Eu recebo pedidos incompatíveis de duas ou mais pessoas	0,605	0,825
	Eu faço coisas que são aceitáveis para uns e inaceitáveis para outros	0,662	0,817
	Eu recebo tarefas sem os recursos e materiais adequados para as executar	0,680	0,815
	Eu trabalho em coisas desnecessárias	0,509	0,837
Alpha de Cronbach total			0,846
<i>Role Ambiguity</i>	Eu tenho certezas sobre o nível de autoridade que tenho	0,324	0,841
	São claros quais são os objetivos do meu trabalho	0,615	0,779
	Eu sei que tenho o meu tempo bem dividido pelas diferentes tarefas	0,586	0,787
	Eu sei quais são as minhas responsabilidades	0,679	0,772
	Eu sei exatamente o que é esperado de mim	0,687	0,763
	É clara a explicação sobre o que precisa de ser feito	0,642	0,772
Alpha de Cronbach total			0,816
<i>General Work Stress (GWS)</i>	O meu trabalho é tão stressante que desejo ter um trabalho diferente	0,678	0,902
	Estou tão stressado(a) no trabalho que desejo despedir-me	0,703	0,901
	Estou preocupado(a) em ter de acordar cedo e ir para o trabalho de manhã	0,685	0,902
	Tenho dificuldade em adormecer porque estou preocupado(a)	0,683	0,902
	Estou tão stressado(a) no trabalho que me esqueço de fazer tarefas importantes.	0,572	0,909
	O meu trabalho é tão stressante que tenho dificuldades em concentrar-me nas minhas tarefas.	0,792	0,896
	Dispenso muito tempo a preocupar-me com o meu trabalho	0,628	0,907
	Já não consigo lidar mais com o meu trabalho	0,78	0,895
	O meu trabalho é tão stressante que eu perco a boa disposição.	0,757	0,897
Alpha de Cronbach total			0,911

TABELA 6
Análise Fatorial das escalas EPGI, GQ, QWI, Role Conflict, Role Ambiguity e GWS

Escola	Itens	1	2	3	4	5	6
Escala de Percepção de Gratidão Institucionalizada (EPGI)	(...) quando os colegas os ajudam a cumprir as tarefas	0,489	-0,297	0,141	-0,268	-0,204	0,097
	(...) quando os colegas põem em práticas as suas sugestões	0,536	-0,262	0,033	-0,108	-0,146	0,174
	(...) quando os colegas lhes ensinam algo de novo	0,512	-0,395	0,192	-0,295	-0,156	0,130
	(...) quando os colegas lhes transmitem informação relevante	0,507	-0,280	0,223	-0,251	-0,111	0,178
	(...) quando as chefias os incluem na tomada de decisão	0,564	-0,278	0,163	0,068	0,100	-0,002
	(...) quando as chefias se preocupam com as suas necessidades	0,652	-0,375	0,086	-0,033	0,084	-0,113
	(...) quando as chefias os inspiram e motivam	0,670	-0,283	0,013	0,036	0,084	-0,121
	(...) quando as chefias dão feedback sobre o seu desempenho	0,675	-0,391	0,103	0,035	0,095	-0,029
	(...) pelas condições de trabalho oferecidas	0,646	-0,107	-0,021	-0,118	-0,114	0,092
	(...) pela preocupação com o seu bem-estar pessoal e profissional	0,698	-0,185	0,032	0,001	-0,211	0,096
	(...) pelas oportunidades de crescimento na carreira	0,676	-0,017	0,018	0,012	-0,093	0,043
	(...) quando é solicitado um esforço acrescido e os colaboradores concordam	0,769	-0,187	-0,042	0,104	0,078	-0,066
	(...) quando os colaboradores atingem os objetivos que foram definidos	0,760	-0,189	-0,079	0,045	0,054	-0,047
	(...) quando os colaboradores demonstram espírito de iniciativa	0,775	-0,156	-0,114	0,156	-0,104	-0,147
	(...) quando os colaboradores cumprem as tarefas que lhes estão atribuídas	0,717	-0,061	0,014	0,170	-0,083	-0,060
	(...) quando os trabalhadores vão mais além do que lhes seria exigível	0,810	-0,141	0,046	0,075	-0,086	-0,102
	(...) pelo compromisso e dedicação demonstrados	0,779	0,041	-0,083	0,242	-0,139	0,055
	(...) pelo crescimento do negócio	0,769	0,023	-0,008	0,211	-0,146	0,167
	(...) por estarem dispostos a adquirir novas competências profissionais	0,802	-0,041	-0,145	0,208	-0,148	0,107
	(...) pelos bons resultados alcançados pela organização	0,810	-0,042	-0,087	0,139	-0,128	0,089
(...) pela aceitação das mudanças que vão ocorrendo na organização	0,745	-0,072	-0,067	0,175	-0,148	0,230	
(...) a expressarem gratidão para com os colegas	0,642	0,009	-0,127	0,111	-0,140	0,084	
(...) a apreciarem as coisas boas do seu trabalho	0,729	0,035	-0,202	0,057	-0,236	0,127	
(...) a praticarem boas ações para com os colegas no local de trabalho	0,696	0,037	-0,126	0,075	-0,226	0,143	
Gratitude Questionnaire (GQ)	Tenho tantas coisas na vida pelas quais sou agradecido(a)	0,050	-0,312	0,160	0,098	0,124	0,398
	Expresso muita gratidão pelo que tenho e pelo que recebo	0,057	-0,106	0,171	0,236	-0,035	0,478
	Quando olho para o mundo não tenho razões para exprimir muita gratidão	0,026	-0,153	0,054	-0,087	-0,106	0,393
	Estou agradecido(a) a muitas pessoas	0,139	0,143	0,048	-0,141	-0,102	0,507
	À medida que fico mais velho(a) sou mais capaz de apreciar as pessoas, acontecimentos e situações que fizeram parte da minha história de vida	0,075	0,110	-0,125	0,002	0,092	0,432
	Sinto-me agradecido(a) a algo ou alguém com pouca frequência	0,223	-0,116	0,171	-0,203	-0,032	0,287
	Quando penso na minha vida sinto-me muito grato(a)	0,084	-0,014	0,090	-0,003	0,080	0,639
	Elaboraria uma longa lista se tivesse que registar tudo pelo que estou agradecido(a)	0,036	-0,032	0,044	0,097	0,086	0,802
Quantitative Workload Inventory (QWI)	Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe muito rápido?	0,099	0,101	0,624	0,137	0,154	0,056
	Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe arduamente?	0,009	0,205	0,702	0,024	0,006	0,106

	Com que frequência o seu trabalho o(a) deixa com pouco tempo para concluir as suas tarefas?	-0,010	0,133	0,812	-0,191	0,079	-0,010
	Com que frequência há muita quantidade de trabalho a ser feito?	-0,086	0,170	0,726	-0,088	0,098	0,116
	Com que frequência tem que fazer mais trabalho do que aquele que consegue fazer bem?	-0,076	0,291	0,764	-0,136	0,073	0,029
<i>Role Conflict</i>	Eu tenho que fazer coisas que deveriam ser feitas de forma diferente	-0,220	0,213	0,361	-0,205	0,346	0,081
	Eu recebo tarefas sem ter recursos humanos necessários para completá-las	-0,309	0,193	0,346	-0,162	0,468	0,094
	Eu tenho de quebrar uma regra ou procedimento a fim de realizar uma tarefa	-0,267	0,198	0,181	-0,052	0,522	0,060
	Eu trabalho com dois ou mais grupos de pessoas que fazem as coisas de forma diferente	0,005	0,138	-0,017	0,077	0,596	-0,009
	Eu recebo pedidos incompatíveis de duas ou mais pessoas	-0,201	0,172	0,101	-0,186	0,615	0,025
	Eu faço coisas que são aceitáveis para uns e inaceitáveis para outros	-0,093	0,230	0,038	-0,107	0,716	-0,052
	Eu recebo tarefas sem os recursos e materiais adequados para as executar	-0,301	0,122	0,264	-0,173	0,535	0,205
	Eu trabalho em coisas desnecessárias	-0,168	0,336	0,145	-0,157	0,399	-0,039
<i>Role Ambiguity</i>	Eu tenho certezas sobre o nível de autoridade que tenho	0,015	-0,059	-0,138	0,399	0,223	-0,069
	São claros quais são os objetivos do meu trabalho	0,033	-0,132	0,057	0,603	-0,198	0,154
	Eu sei que tenho o meu tempo bem dividido pelas diferentes tarefas	0,223	0,009	-0,125	0,715	-0,021	-0,147
	Eu sei quais são as minhas responsabilidades	0,092	-0,171	0,023	0,662	-0,130	0,058
	Eu sei exatamente o que é esperado de mim	0,167	-0,259	-0,045	0,663	-0,145	0,088
	É clara a explicação sobre o que precisa de ser feito	0,236	-0,164	-0,078	0,621	-0,162	-0,33
<i>General Work Stress (GWS)</i>	O meu trabalho é tão stressante que desejo ter um trabalho diferente	-0,199	0,630	0,190	0,006	0,294	-0,43
	Estou tão stressado(a) no trabalho que desejo despedir-me	-0,336	0,598	0,138	-0,065	0,283	-0,109
	Estou preocupado(a) em ter de acordar cedo e ir para o trabalho de manhã	-0,186	0,649	0,164	-0,270	0,038	-0,001
	Tenho dificuldade em adormecer porque estou preocupado(a)	-0,214	0,607	0,153	-0,093	0,158	0,052
	Estou tão stressado(a) no trabalho que me esqueço de fazer tarefas importantes	-0,007	0,436	0,278	-0,278	0,183	-0,084
	O meu trabalho é tão stressante que tenho dificuldades em concentrar-me nas minhas tarefas	-0,107	0,621	0,323	-0,248	0,219	-0,132
	Dispensar muito tempo a preocupar-me com o meu trabalho	-0,001	0,546	0,333	-0,110	0,121	0,089
	Já não consigo lidar mais com o meu trabalho	-0,236	0,721	0,154	-0,090	0,244	-0,069
	O meu trabalho é tão stressante que eu perco a boa disposição	-0,256	0,677	0,177	-0,130	0,174	-0,066

TABELA 7
Total não tem sintomas

Valid	Freq.	Perc.	Perc. Válida	Perc. Cum.
1	1	0,7	0,7	0,7
4	1	0,7	0,7	1,4
5	2	1,4	1,4	2,9
6	6	4,3	4,3	7,2
7	10	7,2	7,2	14,5
8	9	6,5	6,5	21
9	12	8,7	8,7	29,7
10	6	4,3	4,3	34,1
11	14	10,1	10,1	44,2
12	16	11,6	11,6	55,8
13	20	14,5	14,5	70,3
14	14	10,1	10,1	80,4
15	9	6,5	6,5	87
16	10	7,2	7,2	94,2
17	4	2,9	2,9	97,1
18	4	2,9	2,9	100
TOTAL	138	100	100	

TABELA 8
Total Tem Sintomas SEM visita médica

Valid	Freq.	Perc.	Perc. Válida	Perc. Cum.
0	4	2,9	2,9	2,9
1	4	2,9	2,9	5,8
2	10	7,2	7,2	13
3	9	6,5	6,5	19,6
4	14	10,1	10,1	29,7
5	20	14,5	14,5	44,2
6	16	11,6	11,6	55,8
7	14	10,1	10,1	65,9
8	6	4,3	4,3	70,3
9	12	8,7	8,7	79
10	9	6,5	6,5	85,5
11	10	7,2	7,2	92,8
12	6	4,3	4,3	97,1
13	2	1,4	1,4	98,6
14	1	0,7	0,7	99,3
17	1	0,7	0,7	100
TOTAL	138	100	100	

TABELA 9
Total Tem Sintomas COM visita médica

Valid	Freq.	Perc.	Perc. Válida	Perc. Cum.
0	106	76,8	76,8	76,8
1	15	10,9	10,9	87,7
2	5	3,6	3,6	91,3
3	3	2,2	2,2	93,5
4	4	2,9	2,9	96,4
5	2	1,4	1,4	97,8
8	1	0,7	0,7	98,6
10	1	0,7	0,7	99,3
11	1	0,7	0,7	100
TOTAL	138	100	100	

TABELA 10
Diferenças entre Grupos da Amostra

Escola	Grupo da amostra	Média	N	Desvio-Padrão	F	p	
Fator Iniciativas (EPGI)	Idade	<30	2,9000	40	0,86463	2,865	0,26
		31-40	2,6400	50	1,08763		
		41-50	2,3086	27	0,84188		
		51-60	2,0926	18	0,94146		
		>60	2,4444	3	1,07152		
		TOTAL	2,5749	138	0,98716		
<i>Role Conflict</i>	Idade	<30	3,7875	40	1,02109	2,454	0,049
		31-40	4,4625	50	1,26578		
		41-50	3,9583	27	1,32605		
		51-60	4,5556	18	1,22266		
		>60	4,375	3	0,76035		
		TOTAL	4,1784	138	1,22501		
<i>Gratitude Questionnaire (GQ)</i>	Sexo	Feminino	5,9407	97	0,61611	9,784	0,002
		Masculino	5,5823	41	0,61276		
		TOTAL	5,8342	138	0,63454		
Fator 4 Chefia-Colaborador (EPGI)	Sexo	Feminino	3,0371	97	0,99093	4,076	0,045
		Masculino	3,4098	41	0,99091		
		TOTAL	3,1478	138	1,00198		

TABELA 11
Correlações de *Pearson* entre as variáveis em estudo

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Disposição para a Gratidão	1	0,186*	0,127	-0,002	0,003	-0,110	0,168*	-0,168*	-0,031	-0,145*
2. Gratidão Institucionalizada	0,186*	1	-0,088	-0,423**	0,272**	-0,416**	0,185*	-0,185*	-0,081	-0,178*
3. Sobrecarga de Papéis	0,127	-0,088	1	0,389**	-0,224**	0,402**	-0,194*	0,194*	0,012	0,158*
4. Conflito de Papéis	-0,002	-0,423**	0,389*	1	-0,334**	0,553**	-0,205**	0,205**	-0,003	0,161*
5. Ambiguidade de Papéis	-0,003	0,272**	-0,224**	-0,334**	1	-0,336**	-0,070	0,070	0,057	-0,078
6. Efeitos psicológicos e comportamentais	-0,110	-0,416**	0,402**	0,553**	-0,336**	1	-0,424**	0,424**	0,128	0,386**
7. Total sem sintomas físicos	0,168*	0,185*	-0,194*	-0,205**	-0,070	-0,424**	1	-1,000**	-0,339**	-0,926**
8. Total com sintomas físicos sem visita médica	-0,168*	-0,185*	0,194*	0,205**	0,070	0,424**	-1,000**	1	0,339**	0,926**
9. Total com sintomas físicos com visita médica	-0,031	-0,81	0,012	-0,003	0,057	0,128	-0,339**	0,339**	1	0,668**
10. Total com sintomas físicos	-0,145*	-0,178*	0,158*	0,161*	0,078	0,386**	-0,926**	0,926**	0,668**	1

** A Correlação é significativa ao nível 0,01

* A Correlação é significativa ao nível 0,05

TABELA 12

Análise do moderador Gratidão Institucionalizada entre as variáveis Sobrecarga de Trabalho e Efeitos Psicológicos e Comportamentais

Modelo	R	R²	R² Ajustado	Erro Padrão	Mudança R²	Mudança F	Sig. Mudança F	Coefficiente
1. Gratidão_Institucionalizada Sobrecarga_Trabalho	0,555	0,308	0,298	0,74228	0,308	30,053	0,000	0,368
2. Sobrecarga x Gratidão Inst	0,574	0,329	0,314	0,73351	0,021	4,25	0,041	-0,147

TABELA 13

Análise do moderador Disposição para a gratidão entre as variáveis Sobrecarga de Trabalho e Sintomas Físicos

Modelo	R	R²	R² Ajustado	Erro Padrão	Mudança R²	Mudança F	Sig. Mudança F	Coefficiente
1. Disposição_Gratidão Sobrecarga_Trabalho	0,23	0,053	0,039	4,20543	0,53	3,756	0,026	0,18
2. Sobrecarga x Disp. para a Grat.	0,284	0,081	0,060	4,15789	0,028	4,105	0,045	0,173

QUESTIONÁRIO

O efeito moderador da gratidão no stress profissional

Este questionário insere-se no âmbito do Trabalho Final de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos lecionado pelo ISEG. O objetivo é conhecer o efeito moderador da disposição para a gratidão e da gratidão institucionalizada sobre o stress profissional. O questionário é anónimo e todos os dados serão tratados com a máxima confidencialidade.

Muito obrigada pela sua colaboração.

Patrícia Fernandes (patricia.acof@aln.iseg.ulisboa.pt)

Para todo o questionário que se segue por favor tenha em consideração o seu local de trabalho atual.

PARTE 1 - Dados sociodemográficos

Idade

<30
31-40
41-50
51-60
>60

Sexo

Feminino
Masculino

Setor económico em que trabalha

Primário (atividades que extraem recursos diretamente da natureza sem qualquer transformação)
Secundário (atividades de transformação da matéria-prima em produtos)
Terciário (atividades de comércio e serviços)

PARTE 2 – Para cada uma das seguintes afirmações, por favor assinale a frequência com que verifica a situação no seu local de trabalho atual.

Por “expressão de gratidão” entenda-se todas as formas de demonstração de agradecimento quer seja através de palavras, ofertas, comportamentos, recompensas, etc.

Escala: 1 – Nunca; 2 – Raro; 3 – Por vezes; 4 – Frequente; 5 – Muito frequente.

OS COLABORADORES EXPRESSAM GRATIDÃO AOS COLEGAS:

quando os colegas os ajudam a cumprir as tarefas
quando os colegas põem em prática as suas sugestões
quando os colegas lhes ensinam algo de novo
quando os colegas lhes transmitem informação relevante

OS COLABORADORES EXPRESSAM GRATIDÃO ÀS SUAS CHEFIAS:

quando as chefias os incluem na tomada de decisão
quando as chefias se preocupam com as suas necessidades
quando as chefias os inspiram e motivam
quando as chefias dão *feedback* sobre o seu desempenho

OS COLABORADORES ESTÃO GRATOS À ORGANIZAÇÃO:

pelas condições de trabalho oferecidas
pela preocupação com o seu bem-estar pessoal e profissional
pelas oportunidades de crescimento na carreira

AS CHEFIAS EXPRESSAM GRATIDÃO AOS COLABORADORES:

quando é solicitado um esforço acrescido e os colaboradores concordam
quando os colaboradores atingem os objetivos que foram definidos
quando os colaboradores demonstram espírito de iniciativa
quando os colaboradores cumprem as tarefas que lhes estão atribuídas
quando os trabalhadores vão mais além do que lhes seria exigível

A ORGANIZAÇÃO EXPRESSA GRATIDÃO AOS SEUS COLABORADORES:

pelo compromisso e dedicação demonstrados
pelo crescimento do negócio
por estarem dispostos a adquirir novas competências profissionais
pelos bons resultados alcançados pela organização
pela aceitação das mudanças que vão ocorrendo na organização

A ORGANIZAÇÃO PROMOVE INICIATIVAS QUE ORIENTAM OS COLABORADORES:

a expressarem gratidão para com os colegas
a apreciarem as coisas boas do seu trabalho
a praticarem boas ações para com os colegas no local de trabalho

Relativamente à última questão, pode dar algum exemplo? (Opcional)

PARTE 3 – Para cada uma das seguintes afirmações, por favor assinale o seu grau de concordância.

Escala: 1 - Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Discordo um pouco; 4 – Neutro; 5 – Concordo um pouco; 6 – Concordo; 7 – Concordo totalmente

Tenho tantas coisas na vida pelas quais sou agradecido(a)
Expresso muita gratidão pelo que tenho e pelo que recebo
Quando olho para o mundo não tenho razões para exprimir muita gratidão
Estou agradecido(a) a muitas pessoas
À medida que fico mais velho(a) sou mais capaz de apreciar as pessoas, acontecimentos e situações que fizeram parte da minha história de vida

Sinto-me agradecido(a) a algo ou a alguém com pouca frequência
Quando penso na minha vida sinto-me muito grato(a)
Elaboraria uma longa lista se tivesse que registar tudo pelo que estou agradecido(a)

PARTE 4 – Para cada uma das seguintes afirmações, por favor assinale a frequência com que verifica a situação no seu local de trabalho atual.

Escala: 1- Menos do que uma vês por mês; 2- Uma ou duas vezes por mês; 3 - Uma ou duas vezes por semana; 4 - Uma ou duas vezes por dia; 5 - Várias vezes por dia

Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe muito rápido?
Com que frequência o seu trabalho exige que trabalhe arduamente?
Com que frequência o seu trabalho o deixa com pouco tempo para que concluir as suas tarefas?
Com que frequência há muita quantidade de trabalho a ser feito?
Com que frequência tem de fazer mais trabalho do que aquele que consegue fazer bem?

PARTE 5 – Para cada uma das seguintes afirmações relativas ao seu trabalho profissional, por favor assinale o seu grau de concordância.

Escala: 1 - Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Discordo um pouco; 4 – Neutro; 5 – Concordo um pouco; 6 – Concordo; 7 – Concordo totalmente

[Role Conflict]

Eu tenho que fazer coisas que deveriam ser feitas de forma diferente
Eu recebo tarefas sem ter recursos humanos necessários para completá-las
Eu tenho de quebrar uma regra ou procedimento a fim de realizar uma tarefa
Eu trabalho com dois ou mais grupos de pessoas que fazem as coisas de forma diferente
Eu recebo pedidos incompatíveis de duas ou mais pessoas
Eu faço coisas que são aceitáveis para uns e inaceitáveis para outros
Eu recebo tarefas sem os recursos e materiais adequados para as executar
Eu trabalho em coisas desnecessárias

[Role ambiguity]

Eu tenho certezas sobre o nível de autoridade que tenho
São claros quais são os objetivos do meu trabalho
Eu sei que tenho o meu tempo bem dividido pelas diferentes tarefas
Eu sei quais são as minhas responsabilidades
Eu sei exatamente o que é esperado de mim
É clara a explicação sobre o que precisa de ser feito

PARTE 6 - Irá encontrar exemplos de sintomas físicos. Indique se durante os últimos 30 dias teve algum dos sintomas seguintes. Se sim, indique se procurou ou não um médico.

Opções de resposta: Não; Sim, mas não procurei um médico; Sim e procurei um médico

Nos últimos 30 dias senti:

1. Uma dor de estômago ou náuseas
2. Dor nas costas
3. Dificuldade em adormecer
4. Erupção da pele
5. Falta de ar
6. Dor no peito
7. Dor de cabeça
8. Febre
9. Indigestão ou Azia
10. Tensão ocular
11. Diarreia
12. Dores no estômago
13. Constipação
14. Coração a bater com força quando não está a praticar desporto
15. Infeção
16. Perda de apetite
17. Tonturas
18. Cansaço ou fadiga

PARTE 7 – Para cada uma das seguintes questões, por favor assinale com que frequência se sente de determinada forma relativamente ao seu trabalho atual.

Escala: 1 – Nunca; 2 – Raro; 3 – Por vezes; 4 – Frequente; 5 – Muito frequente.

Eu sinto que:

- O meu trabalho é tão stressante que desejo ter um trabalho diferente
- Estou tão stressado(a) no trabalho que desejo despedir-me
- Estou preocupado(a) em ter de acordar cedo e ir para o trabalho de manhã
- Tenho dificuldade em adormecer porque estou preocupado(a)
- Estou tão stressado(a) no trabalho que me esqueço de fazer tarefas importantes.
- O meu trabalho é tão stressante que tenho dificuldades em concentrar-me nas minhas tarefas.
- Dispensar muito tempo a preocupar-me com o meu trabalho
- Já não consigo lidar mais com o meu trabalho