UNIVERSIDAD DE LÉON

Departamiento de Ciências Biomédicas

Programa de Doctorado titulado "Higiene, Salud y Seguridad en el Trabajo"

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE LA LIMPIEZA

AVALIAÇÃO DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NOS TRABALHADORES DA INDÚSTRIA DE LIMPEZA

Tesis Doctoral presentada para obtener el grado de Doctor por la Universidad León

PEDRO MIGUEL DINIS FERNANDES GOMES CARRANA

Directores:

Dra. Dña. Marta Jorge de Vasconcelos Pinto

Dra. Dña. Leonor Calvo Gálvan

LÉON 2015

UNIVERSIDAD DE LÉON

Departamiento de Ciências Biomédicas

Programa de Doctorado titulado "Higiene, Salud y Seguridad en el Trabajo"

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE LA LIMPIEZA

AVALIAÇÃO DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NOS TRABALHADORES DA INDÚSTRIA DE LIMPEZA

Tesis Doctoral presentada para obtener el grado de Doctor por la Universidad León

PEDRO MIGUEL DINIS FERNANDES GOMES CARRANA

Directores:

Dra. Dña. Marta Jorge de Vasconcelos Pinto

Dra. Dña. Leonor Calvo Gálvan

LÉON 2015

INFORME DEL DIRECTOR DE LA TESIS
(Art. 11.3 del R.D. 56/2005)

El **Dra. Dña. Marta Jorge de Vasconcelos Pinto** e **Dra. Dña. Leonor Calvo Gálvan** como Co-Directoras de la Tesis Doctoral titulada "EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE LA LIMPIEZA", realizada por D. **Pedro Miguel Dinis Fernandes Gomes Carrana** en el Departamento de Ciencias Biomédicas, informan favorablemente el depósito de la misma, dado que reúne las condiciones necesarias para su defensa.

Lo que firmo, para dar cumplimiento al art. 11.3 del R.D. 56/2005, en León a __

de _____ de 2015

universidad de león

ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA TESIS DOCTORAL

(Art. 11.3 del R.D. 56/2005 y
Norma 7ª de las Complementarias de la ULE)

El Departamento de Ciencias Biomédicas en su reunión celebrada el día ___ de _____ de _____ha acordado dar su conformidad a la admisión a trámite de lectura de la Tesis Doctoral titulada: "EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA DE LA LIMPIEZA", dirigida por **Dra. Dña. Marta Jorge de Vasconcelos Pinto** e **Dra. Dña. Leonor Calvo Gálvan**, elaborada por D. **Pedro Miguel Dinis Fernandes Gomes Carrana.**

Lo que firmo, para dar cumplimiento al art. 11.3 del R.D. 56/2005, en León a _____ de _____ de _____.

El Secretario,

Fdo.: _____

Vº Bº

El Director del Departamento,

o.: _____

Dedicatória

À Carolina e ao Miguel,

AGRADECIMENTOS

Ao Professor Doutor Serafin de Abajo Olea pela Coordenação deste Doutoramento.

Ao Professor Doutor Estanislao Luís de Calabuig pela orientação da Tesina que esteve na origem deste trabalho.

À Professora Doutora Marta Vasconcelos Pinto pela força e motivação que me transmitiu e por toda a enorme disponibilidade na orientação da Tese.

À Professora Doutora Leonor Calvo Gálvan pelas sugestões e correcções na orientação da Tese e que, apesar da distância, sempre me apoiou.

À Senhora Margarida Pombo, pela amizade e apoio nos aspectos administrativos com a Universidade de León.

À Direcção da APFS – Associação Portuguesa de Facility Services, nas pessoas do Dr. Fernando Sabino e do Dr. João Marques por todo o apoio, colaboração e interface com as empresas de limpeza.

Ao Presidente do ISEC Professor Doutor Jorge Barbosa por toda a amizade e apoio institucional.

À APSHSTDC – Associação Portuguesa de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho para o Desenvolvimento e Cooperação Internacional_ONGD por toda a inspiração.

Ao meu Companheiro, Amigo e Ir:. Victor Jorge.

À minha mulher Dora, pela paciência e compreensão, em que tantas vezes fez também de Pai, para que eu pudesse dispender de tempo para desenvolver este trabalho.

A toda a minha família, em especial aos meus Pais pela educação e valores transmitidos ao longo da minha vida.

À memória dos meus Avós que não podendo testemunhar fisicamente este momento, certamente estarão orgulhosos do Neto.

A todos os que tornaram possível este estudo….aos Amigos e Amigas!

Muito Obrigado!

Epígrafe

" A consciência de uma solidariedade e de um ideal colectivo, o sentimento e a ideia de uma pátria elaboram-se lentamente através desses movimentos de grupos e das lutas entre eles suscitadas. E por via de regra os grandes homens são tanto mais representativos quanto melhor encarnam e orientam as aspirações colectivas."

Jaime Cortesão

in "História do Regime Republicano em Portugal":

ÍNDICE EN ESPAÑOL

1.INTRODUCCIÓN.....xvii

2.MARCO TEÓRICO xx

2.1.El análisis psicodinámico del trabajo: Cuestiones de organización.....xx

2.2.Los riesgos psicosociales en el trabajo: percepción, incidencia y medidas xxi

2.3.La percepción del riesgo: análisis psicométrico y análisis cultural.....xxi

2.4.La incidencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en la Unión Europea: cuestiones de medición y estrategia xxii

2.5.Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....xxiii

2.6.Los factores de riesgo psicosocial en el sector de la limpieza.....xxv

3.OBJETIVOS xxviii

4.MATERIAL y MÉTODOS xxviii

4.1. Pregunta de partida de la Investigación..... xxviii

4.2. Tipo de Estudio xxix

4.3. Muestra xxix

4.4. Instrumento de recogida de datos.....xxx

4.5. Método de análisis de los datos..... xxxiv

5. RESULTADOS..... xxxvi

5.1. Análisis Socio-demográfico de la muestra xxxvi

5.2. Riesgos psicosociales: evaluación del Perfil y caracterización xxxvii

5.3. Relación entre la percepción del riesgo y las caracteristicas sociodemograficas de los trabajadores xl

6. DISCUSIÓN.....xliii

7. CONCLUSIONES xlviii

8. ACCIONES FUTURAS l

Índice de Tablas

Tabla 1: Factores de Riesgo Psicosocial identificados por los peritos y por los trabajadores, y respectivas variables. xxv

Tabla 2: Descripción de los factores de riesgo psicosocial para el presente estudio xxvii

Tabla 3: Datos de las empresas seleccionadas para el estudio xxx

Tabla 4: Operacionalización de los factores de riesgo psicosocial xxxi

Tabla 5: Hipótesis de respuesta a la pregunta de partida xxxvi

Índice de Figuras

Figura 1: Perfil evaluativo de la exposición a los riesgos psicosociales en las empresas .. xxxviii

RESUMEN DE LA TESIS EN ESPAÑOL

1. INTRODUCCIÓN

Como indica la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST/EU-OSHA), el trabajo de limpieza se realiza en todos los sectores industriales y en todas las instituciones y residencias, tanto en su interior como en su exterior, incluyendo en este último caso los espacios y vías públicas. La limpieza es una tarea fundamental que da empleo a un importante porcentaje de la población activa europea. Por su naturaleza «sucia» (Huges, 1958, 1962), la labor de limpieza se sitúa en el «umbral de sensibilidad» (Elias, 1939), que distingue lo que socialmente se considera aceptable —o limpio— de lo que se considera inaceptable —o sucio—, decisivo durante el proceso de civilización (Elias, 1939) y principal referencia en la construcción social de las culturalmente variadas cosmologías (Douglas, 1991.)

Como ocupación profesional, la limpieza —designación genérica que se da a las diversas tareas desempeñadas por los profesionales del sector de la limpieza— es una actividad intensiva que genera pocos márgenes de lucro y, por ello, es especialmente sensible a los cambios que se producen tanto en los recursos como en la intensidad del trabajo. En el informe final del proyecto Walqing – *Work and Life Quality in New and Growing Jobs*, elaborado al amparo del 7º Programa Marco 2006-2012, quedó patente cómo se agravan considerablemente esos dos factores en este sector en situaciones de crisis económica (Holtgrewe & Sardadvar, 2012), lo que contribuye a que se incremente el riesgo de ruptura de los contratos psicológicos (cf. Rousseau, 1989; Robinson & Rousseau, 1994; Cassar & Briner, 2005; Conway & Briner, 2002, 2005), base de la confianza sobre la que se asientan los dictados de los contratos relacionales (McNeil, 1985), entre los cuales se incluyen los de naturaleza laboral.

A causa de la crisis, el corte en los costes conlleva, frecuentemente, a que las empresas reduzcan los recursos y aumenten la intensidad de trabajo, ambos cambios repercuten seriamente sobre la salud física y mental de los trabajadores (Dollard *et al.*, 2007). Asimismo, y debido al escaso rendimiento financiero del esfuerzo realizado, los trabajadores tienden a acumular tareas en varios lugares, ya sea trabajando para varios empleadores, ya sea trabajando por cuenta propia, y en muchas ocasiones no cotizan a la seguridad social por el trabajo que realizan. Este «nomadismo profesional» (Bertaux-Wiame, 2009) explica, en parte, el aumento de las *junk entrerprises* (Torvatn, 2011) y de los «trabajadores vagabundos» (Garsten, 2008). Ambos fenómenos caracterizan un «síndrome de estatuto» (Marmot, 2004, 2006) peculiar que se refleja en la salud de los trabajadores (Holtgrewe *et al.*, 2015) y que pone de manifiesto la pertinencia de la tesis del nexo *wealth/health* (Angell, 1993; Blane *et al.*, 1993; Ettner, 1996; Marmot, 1996; Marmot & Feeney, 1996; Ferrie *et al.*, 1998; Smith, 1999; Meer *et al.*, 2003; Hall & Lamont, 2009; László *et al.*, 2010). Además de los problemas relacionados con los salarios bajos, hay otros factores que influyen decisivamente en el estado de salud, tanto física como mental, de los

trabajadores de la limpieza, como el escaso reconocimiento social, al que indirectamente referenciamos y derivado del estigma social relacionado con el «trabajo sucio» (Lhuilier, 2005); o incluso los horarios de trabajo, la limitada movilidad social, la soledad, el género, la edad y el origen étnico (e.g. Gamperiene *et al.*, 2006; Agudelo-Suárez *et al.*, 2010; Knox, 2010; Lundberg & Karlsson, 2011; Hsieh *et al.*, 2013)

En este contexto, es fácil comprender que los trabajadores de la limpieza estén especialmente expuestos a riesgos psicosociales (Zock, 2005). No obstante, los investigadores han prestado poca atención a este tipo de riesgos, centrando su labor en el estudio de los riesgos físicos y los consiguientes aspectos ergonómicos del trabajo de la limpieza (e.g. Kumar, 2006; Kumar & Kumar, 2008; Pekkarinen, 2009). Pese a este relativo desinterés, todos son conscientes de que los impactos de la exposición a los riesgos psicosociales se reflejan no sólo en la salud de los trabajadores, sino también en la salud de las propias empresas (Hoel *et al.*, 2001).

Abordar este problema desde la perspectiva de los trabajadores obliga a partir del principio de que para desempeñar la función que sea, incluyendo obviamente las funciones asociadas a la tarea genérica de la limpieza (Munar Suard & Lebeer, 2006:93), es necesario realizar un «trabajo inteligente». Dicho de otro modo, desempeñar un trabajo obliga a que el sujeto se comprometa con la función (Clot, 1999; Bertaux-Wiame, 2006), lo cual exige que el trabajador se involucre emocional o psíquicamente, es decir, una catexia (Dejours, 1987).

Si el modo como actúan los trabajadores ante los factores de riesgo depende de cómo los interpretan, es obvio que sea fundamental partir de las percepciones de riesgo para comprender cómo interfieren en la salud, tanto de los trabajadores como de las empresas, y, en último caso, para que se pueda gestionar esa interferencia (Renn, 1998).

Considerando, por tanto, que:

i) la gestión de la interferencia de los factores de riesgo psicosocial en el rendimiento de los trabajadores y de las empresas es fundamental para velar por la salud de ambos, y que esa gestión supone estudiar tanto las condiciones objetivas del trabajo como sus interpretaciones subjetivas (Pérez Bilbao & Nogareda Cuixart, 2012), y que, como vimos,

ii) el estudio de los factores psicosociales de riesgo es todavía insuficiente dentro del conjunto de estudios relacionados con la salud ocupacional, el cual ni siquiera existe en el sector de la limpieza en Portugal;

con el presente estudio se propone analizar las percepciones que los profesionales del sector de la limpieza que trabajan en Portugal tienen sobre los factores psicosociales de riesgo a que están expuestos en su actividad profesional

Más concretamente, se pretende describir:

i) Las características del trabajo y de los profesionales de la limpieza que trabajan en Portugal y

ii) las percepciones de riesgo que poseen.

El fin último del estudio es proporcionar indicadores fiables que puedan servir de base para la elaboración de un plan de gestión de los factores de riesgo psicosociales, debidamente fundamentado y adecuado a la práctica de los profesionales de la limpieza que trabajan en Portugal. Asimismo, se pretenden identificar indicadores empíricos que ayuden a elaborar medidas *a posteriori* que permitan reducir los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud física, psicológica y social de los trabajadores del sector de la limpieza y, consecuentemente, en la salud de las empresas de este sector en general .

La organización de esta memoria es un claro reflejo de la argumentación trazada en esta introducción. El próximo capítulo (Capítulo 2) está dedicado al marco teórico del problema de estudio, y en él se analizarán los principales conceptos del problema de estudio

Los conceptos centrales del problema de nuestro estudio son: «trabajo», «salud», «riesgo», «percepción de riesgo», «factores de riesgo psicosocial en las profesiones de limpieza». El primer concepto (trabajo) encuadra la práctica de los trabajadores de limpieza en el contexto más amplio de la práctica dirigida al fin último de la adaptación y supervivencia humanas.

La articulación entre «trabajo» y «salud» constituye el núcleo del análisis del objeto de estudio, dado que los efectos de las características y de los factores del trabajo se producen en el bienestar físico y mental de los trabajadores.

El concepto de «riesgo» es aquel en base al cual gira nuestro problema de estudio. Tal como ocurre con el concepto de «trabajo», que exige también que se consideren diversas perspectivas de conceptualización.

Por último, ya en la fase más próxima al campo de estudio, el concepto «factores de riesgo psicosocial en el sector de la limpieza» lleva inmediatamente al plano concreto de la investigación. En este punto, se enumeran los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los profesionales del sector de la limpieza y se contextualizaran—ya que no se ha hecho todavía de formá práctica— en el trabajo.

En el Capítulo 3, se describen los objetivos generales y específicos. En el Capítulo 4 se expone la metodología aplicada. Se formulan los objetivos en su forma final, identificando el tipo de estudio que se realiza, se presentan los métodos de recogida y análisis de datos, y se finalmente se describe el procedimiento metodológico global. En el Capítulo 5, se presentan y analizan los resultados obtenidos . El Capítulo 6 está dedicado a la discusión de las consecuencias prácticas de los resultados, comparándolos con los

obtenidos en estudios anteriores realizados sobre el mismo problema. Este capítulo constituye la parte realmente original del trabajo y concentra el esquema argumentativo que destaca y fundamenta la tesis, siguiendo el procedimiento común de la ciencia de la argumentación (e.g. Toulmin, 1966, 2003).

Esta Memoria finaliza (Capítulo 7) con el resumen de los principales resultados que apoyan la tesis que se defiende, los cuales se reflejan en las aportaciones metodológicas y prácticas y en sus limitaciones, e indicando los caminos de investigación futuros (Capítulo 8).

2. MARCO TEÓRICO

2.1. El análisis psicodinámico del trabajo: Cuestiones de organización

Como refieren van Belleghem *et al.* (2015) «la dimensión psicosocial del trabajo no es un riesgo en sí misma. Si hablamos de consecuencias perjudiciales del trabajo para la salud es preferible hablar de perturbaciones psicosociales. El riesgo hace referencia a la probabilidad de que las perturbaciones psicosociales surjan a causa del trabajo. Ahora bien, las perturbaciones psicosociales surgen precisamente cuando no se reconoce por la organización del trabajo la dimensión psicosocial en sus aspectos positivos». Dicho de otro modo, la dimensión psicosocial es omnipresente, está dentro y fuera del lugar de trabajo —lo importante es no dejar que surja en su forma patológica—. Para evitarlo en el contexto laboral es necesario organizar el trabajo de tal modo que se minimicen los impactos de elementos o eventos desencadenantes de la enfermedad, tal como los entendían Kagan & Levi (1967).

Areosa (2015) señala que «ninguna organización puede funcionar adecuadamente si sus trabajadores no hacen ajustes, no crean alternativas o eluden las reglas». En la teoría psicodinámica «para que las cosas funcionen, se debe añadir la inteligencia de los trabajadores al trabajo atribuido» (Areosa, 2005).

Es importante señalar que las condiciones de trabajo han cambiado «en lo que a los factores de riesgo psicosocial se refiere, como la seguridad laboral, la intensidad del trabajo, la violencia o el acoso, aunque con características diferentes según el país y los mercados de

trabajo» (Dollard *et al.* 2007). Estos cambios han sido analizados tanto en lo que respecta a su impacto en la salud de los trabajadores como en la salud de las empresas. En los siguientes puntos analizamos con más detalle las consecuencias de estos cambios en la percepción del riesgo psicosocial en el trabajo, dando una especial atención al caso de los trabajadores del sector de la limpieza.

2.2. Los riesgos psicosociales en el trabajo: percepción, incidencia y medidas

La primera definición de riesgo psicosocial surgió en un documento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de 1986 (AESST/EU-OSHA, 2013a), la cual identifica, como causa del problema, la relación intrínseca entre, por un lado el contenido del trabajo, su organización y gestión, y otras condiciones organizacionales y ambientales; y, por otro lado las competencias y necesidades de los trabajadores. Más recientemente, Cox & Griffiths (2005) han definido los riesgos psicosociales como: ***«los aspectos de la organización y de la gestión del trabajo, y de su contexto social y ambiental, que pueden causar daños psicológicos y físicos»***

Independientemente de que últimamente hayan surgido nuevos riesgos psicosociales en el trabajo, la exposición al riesgo es un aspecto normal en nuestras vidas (Starr *et al.*, 1976). Lo que se plantea no es cómo debemos evitar el riesgo, sino si vale la pena exponernos a él, y eso supone evaluar el grado de perjuicio asociado. Asumir la gravedad de un riesgo es lo mismo que asumir el beneficio que se deriva de la decisión de aceptarlo. Por tanto, el análisis de la relación riesgo-beneficio es central a la hora de decidir si uno acepta o no, exponerse a determinados riesgos, voluntaria o involuntariamente, es decir, ya sean por él controlables o no.

2.3. La percepción del riesgo: análisis psicométrico y análisis cultural

Pese a lo que a primera vista pueda parecer, el análisis psicométrico de la percepción del riesgo está psicológicamente y no sociológicamente centrado. El objetivo es extraer dimensiones de la percepción de riesgo a partir de un procedimiento analítico-factorial (Wåhlberg, 2001). El énfasis recae, principalmente, en el método y se presupone que «la

percepción del riesgo es multidimensional y se puede medir creando escalas que reflejen características importantes en el proceso que da forma a la percepción humana de los riesgo» (Wåhlberg, 2001).

Como dice Renn (1998) «una gestión responsable del riesgo requiere que se tengan en consideración las consecuencias socialmente medidas del riesgo». Además de este problema de «desinterés del contexto», el paradigma psicométrico tiene también el defecto de considerar solo las regularidades, omitiendo o excluyendo casos que muestren pruebas contrarias a las que ya existen o que reflejen comportamientos o características extrañas a la mayoría, considerándolos «no fiables, erróneos o no representativos» (Slovic *et al.*, 1982).

A pesar de sus varias y diversas limitaciones, el paradigma psicométrico de análisis de la percepción del riesgo proporciona indicadores importantes para poder gestionar los efectos de la exposición al riesgo y, en consecuencia, sugerir medidas y políticas que se dirijan a reducir esos efectos.

El análisis cultural del riesgo tiene su origen en la antropología y parte de la idea de que «el proceso de evaluación de la percepción del riesgo está determinado por las normas, sistemas de valores y temperamentos culturales de las sociedades y de los individuos» (Rohrmann, 1998).

En suma, lo que es realmente necesario es el perfeccionamiento mutuo entre la evaluación técnica racional del riesgo y la percepción intuitiva del riesgo. La evaluación del riesgo debe incluir elementos y datos tanto de orden técnico como de orden socio-histórico (Starr *et al.*, 1976).

2.4. La incidencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en la Unión Europea: cuestiones de medición y estrategia

La exposición a factores de riesgo psicosociales se refleja en el aumento del absentismo y de comportamientos de «presentismo», ambas situaciones con elevados costes para las empresas, ya sean costes directos con tratamientos o con programas de promoción de la salud (Bartley, 1991; Briner & Reynolds, 1999), ya sean costes indirectos, en especial, a través del impacto en la productividad (Koopmanschap & van Ineveld, 1992; van Roijen *et al.*, 1995; Brouwer *et al.*, 1997; Weinstein *et al.*, 1997; Cooper & Dewe, 2008; Lensberg *et al*, 2013).

La AESST/EU-OSHA amplió el impacto (cf. Kasperson *et al.*, 1988) del fenómeno de los riesgos psicosociales al incentivar a los investigadores a recoger datos sistemáticos de la situación en Europa, creando para ello la Encuesta Europea sobre Riesgos Nuevos y Emergentes en el trabajo —*European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks* (ESENER)—, aplicada por primera vez en 2009 y cuya estructura había sido elaborada dentro del ámbito del proyecto PRIMA-EF (*European Framework for Psychosocial Risk Management*).

En 2013, la Comisión Europea, a través de una consulta pública, quiso hacer un balance de la situación de la salud y la seguridad en el trabajo. Los resultados de esta consulta se publicaron en la Comunicación de 6 de junio de 2014 del Parlamento Europeo al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, la COM(2014) 332 final, relativa a un *Marco estratégico de la Unión Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020*.

Las respuestas que se obtuvieron a través de la consulta pública pusieron de manifiesto la necesidad, por parte de la Unión Europea, de mantener políticas de prevención de los riesgos laborales y de reducirlos. La idea general subyacente es que la gestión de los riesgos es rentable para las empresas, ya que les permite mejorar el índice de competitividad, y es también ventajosa en términos demográficos, ya que permite que la población en edad de trabajar se mantenga activa durante más tiempo, lo que, según la Unión Europea, ayuda a enfrentar los efectos del envejecimiento demográfico en la dinámica económica, contribuyendo asimismo a la sostenibilidad de los sistema de seguridad social

2.5. Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

En la organización del trabajo están incluidos, por tanto, tres niveles de factores que influyen en cómo se diseña y se realiza el trabajo, que se corresponden a los tres contextos ya estudiados en este trabajo: el *contexto externo* (fuerzas económicas, legales, tecnológicas y demográficas, a nivel nacional e internacional), el *contexto organizacional* (estructuras de gestión, prácticas de supervisión, métodos de producción y políticas de recursos humanos) y el *contexto laboral* (características del trabajo)

Hay tres cuestiones que es necesario tener en cuenta a la vez para que las medidas que se vayan a aplicar para gestionar los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales se reflejen tanto en la prevención de esos efectos como en su reducción:

1) La realización de una evaluación integral del modelo de organización del trabajo;
2) La realización de una descripción de las características de los procesos de trabajo;
3) La identificación concreta de los riesgos psicosociales y sus peculiaridades.

En un estudio de 2007, apoyado en una metodología Delphi —basada a su vez en la posición de peritos sobre el problema de los riesgos sociales emergentes—, la AESST/EU-OSHA identificó diez factores principales de riesgo psicosocial. Estos son, por orden decreciente de importancia:

1) Contratos precarios en el contexto de un mercado de trabajo inestable,
2) Vulnerabilidad añadida de los trabajadores en el contexto de la globalización,
3) Nuevas formas de contratos de trabajo,
4) Sentimiento de inseguridad laboral,
5) Fuerza de trabajo envejecida,
6) Muchas horas de trabajo,
7) Intensificación del trabajo,
8) *Outsourcing* y producción de aprendizaje,
9) Elevadas demandas emocionales en el trabajo,
10) Deficiente equilibro entre vida-trabajo.

De un modo más descriptivo, Cox *et al.* (2000) y Leka & Cox (2010) identificaron diez factores distribuidos entre las dos dimensiones de la realidad laboral —contenido del trabajo y contexto organizacional del trabajo—. Los factores vienen a traducir, de un modo general, las variables identificadas a lo largo del tiempo por los estudios sobre los riesgos psicosociales y, más concretamente, sobre el estrés laboral.

Cruzando los factores identificados por los peritos con los identificados por la población, se ha encontrado un conjunto de variables que incluyen todo el conjunto de efectos de la exposición a los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores, tomando como referencia los tres niveles de interferencia de las realidades laborales —*macro, meso* y *micro*, descritos en la Tabla 1.

Tabla 1: Factores de Riesgo Psicosocial identificados por los peritos y por los trabajadores, y respectivas variables.

Niveles de realidad laboral	Factores	Variables
Macro	• Sentimiento de inseguridad	• Contratos precarios en el contexto de un mercado de trabajo inestable, • Vulnerabilidad añadida de los trabajadores en el contexto de la globalización, • Nuevas formas de contratos de trabajo, • Problemas de progresión de carrera, • Salarios bajos, • Falta de reconocimiento social, • Fuerza de trabajo envejecida,
Meso	• Carga y ritmo de trabajo, • Control de las tareas, • Horario de trabajo, • Demandas psicológicas, • Variedad/contenido de las tareas, • Cultura y función organizacional, • Ambiente y equipos, • Papel en la organización, • Relaciones y apoyo social.	• Monotonía y repetitividad de las tareas, • Carga de trabajo excesiva, • Horarios complicados, • Intensificación del trabajo, • *Outsourcing* y producción de aprendizaje, • Limitado poder de decisión, • Falta de control, • Recursos de trabajo inadecuados, • Espacio, luz, ruido y otras condiciones de trabajo difíciles, • Ambigüedad de roles, • Apoyo pobre de los supervisores, • Falta de comunicación, • Falta de reconocimiento del esfuerzo.
Micro	• Relación trabajo-vida, • Relaciones interpersonales, • Aislamiento.	• Elevadas demandas emocionales en el trabajo, • Deficiente equilibrio trabajo-vida, • Aislamiento físico, • Conflicto ético, • Conflictos interpersonales, • Asedio, • Acoso.

2.6. Los factores de riesgo psicosocial en el sector de la limpieza

Los trabajadores de la limpieza sufren a causa de varias situaciones, pero «desafortunadamente, no siempre se tiene en consideración el daño causado por los factores psicosociales» (Gamperiene *et al.*, 2006, citada en AESST/EU-OSHA (2009)). De hecho, la mayoría de los estudios sobre la exposición de los trabajadores de la limpieza al

riesgo se centra en identificar los factores de riesgo ergonómico o físico. A pesar de esta falta de atención, «los problemas de salud mental relacionados con el estrés, como la depresión, la ansiedad o el agotamiento, son comunes entre los profesionales de la limpieza. Estos profesionales (…) son los que están en mayor riesgo de abandonar la función debido a problemas de salud mental» De acuerdo con O'Campo *et al.* (2004, citado por Gamperiene *et al.*, 2006), los profesionales de la limpieza están entre los trabajadores que mayor riesgo tienen de desarrollar enfermedades mentales.

El tipo de trabajo, las exigencias que le son inherentes, así como los recursos que tienen a su disposición para lidiar con éxito con estas demandas influyen en la salud psicosocial y en la insatisfacción con el trabajo. El trabajo de la limpieza es uno de los menos atractivos. Es un «trabajo sucio» y poco reconocido por la sociedad. Los profesionales de este sector «muchas veces son ignorados y tratados con falta de respeto y no se les reconoce su trabajo».

Este contexto, asociado al hecho de que el sector está representado en su gran mayoría por mujeres, con cierta edad, e inmigrantes (añadiendo la barrera lingüística al conjunto de dificultades que sienten las trabajadoras), forma un marco propicio para la emergencia de comportamientos de intimidación, acoso sexual y violencia.

Por tratarse, este trabajo, de un estudio de casos centrado en el contexto de desempeño de las funciones por parte de los profesionales del sector de la limpieza, es decir, centrado en los niveles de la red social (nivel mesosocial) y de los impactos psicológicos (nivel microsocial) de la exposición a los factores, observados concretamente a través de las percepciones de riesgo, se ha ajustado a este criterio los factores enumerados en las tablas anteriores y se ha excluido de la descripción empírica los factores que hacen referencia al nivel macrosocial de la relación trabajo-salud, a fin de respetar la propuesta inicial y de seguir el modelo de Berkman *et al.* (2000).

De este modo y de acuerdo con Pérez Bilbao & Nogareda Cuixart (2012), los factores a partir de lo que se deduce el nivel de riesgo percibido por los trabajadores del sector de la limpieza se pueden resumir en nueve, tal como muestra la Tabla 2.

Tabla 2: Descripción de los factores de riesgo psicosocial para el presente estudio (Bilbao & Cuixart, 2012)

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Tiempo de Trabajo (TT)	Aspectos relacionados con la organización y estructuración temporal de la actividad a lo largo de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo en la vida social y en la calidad del trabajo.
Autonomía (AU)	Libertad concedida al trabajador para gestionar la organización temporal (autonomía temporal) del trabajo y para decidir sobre cómo realizar las tareas (autonomía para tomar decisiones)
Carga de Trabajo (CT)	Nivel de exigencia correspondiente al grado de movilización necesario para realizar la tarea, ya sea en términos cuantitativos (grado de movilización) como cualitativos (dificultad). Se evalúa a través de la presión del tiempo (realización de la tarea en determinado plazo de tiempo), del esfuerzo de atención (intensidad de concentración) y de la cantidad y dificultad de la tarea.
Demandas Psicológicas (DP)	Demandas de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Nivel de compromiso con la tarea.
Variedad/Contenido (VC)	Sentimiento de que el trabajo tiene razón de ser y de que cumple una función útil, tanto para el individuo como para la organización y la sociedad en general.
Participación/Supervisión (PS)	Formas de posibles dimensiones de control sobre el trabajo. El compromiso tanto del trabajador con la organización como de la organización con el trabajador
Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)	Grado de preocupación por el trabajador por parte de la empresa, que se refleja en promociones, compensaciones, formación, oportunidad de carrera, seguridad del empleo y equilibrio trabajo-vida.
Desempeño de Rol (DR)	Definición de los problemas relacionados con el desempeño, incluyendo la claridad, la convicción y la sobrecarga del papel del trabajador.
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	Relaciones en el trabajo que moderan el estrés y que ayudan a enfrentar las exigencias del trabajo.

3. OBJETIVOS

El objetivo general del presente trabajo consiste en evaluar los riesgos psicosociales percibidos por los trabajadores del sector de la limpieza en Portugal. Esta evaluación es esencial para poder definir una estrategia de gestión de estos riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, con el fin de mejorar la situación laboral de los trabajadores del sector de la limpieza.

En términos específicos se pretende:

- caracterizar e evaluar el sector profesional de la limpieza en Portugal;
- medir el nivel de riesgo psicosocial percibido por los trabajadores del sector de la limpieza en Portugal y definir posibles indicadores de riesgo;
- describir la percepción que poseen los trabajadores del sector de la limpieza en Portugal sobre los riesgos psicosociales;
- reflexionar sobre posibles medidas a aplicar en la gestión del riesgo psicosocial percibido.

4. MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Pregunta de partida de la Investigación

De acuerdo con los objetivos anteriormente presentados, la cuestión que dio origen a esta investigación se puede plasmar en la siguiente pregunta:

«¿Cómo perciben los trabajadores del sector de la limpieza en Portugal el riesgo psicosocial asociado al desempeño de sus funciones?»

4.2. Tipo de Estudio

El procedimiento de descripción y de inferencia sigue el proceso definido por la teoría psicométrica, más concretamente la célebre obra de Nunnally & Bernstein (1967), en la cual nos basamos para dar respuesta a todas las cuestiones relacionadas con la fundamentación estadística, como la selección de la escala de medición, los procedimientos de adaptación a la realidad cultural y lingüística portuguesa, así como de garantía de representatividad y de fiabilidad del estudio.

Para definir el caso de estudio seguimos las recomendaciones recogidas en la obra de Yin (2003). El caso estudiado es el sector portugués de la limpieza, dónde se seleccionaron varias unidades de estudio. Las unidades de estudio son las más representativas en el contexto del sector en Portugal. El motivo que nos llevó a optar por el estudio de casos fue la capacidad de este método de investigación para responder a cuestiones que remiten a la descripción de actitudes o percepciones sociales ante un determinado problema, sugiriendo modos de actuar —el «cómo»— tácitos o explícitos que ayuden a comprender las condiciones en que se configura el problema en la realidad del día a día. Además de ayudar a entender el «cómo», tal vez la principal ventaja del estudio de casos (Yin, 2003), es que este tipo de estudio es especialmente eficaz para describir fenómenos o problemas sociales, ya que una de sus características es permitir obtener datos de diversas fuentes de prueba para entender mejor el cuadro más amplio en el que se contextualizan.

4.3. Muestra

Se han incluido cinco empresas de limpieza, que en conjunto representan una parcela mayoritaria del sector en Portugal. En total, estas cinco empresas dan empleo a 13.999 personas, e intentamos que respondiesen al cuestionario el mayor número posible. Como resultado, obtuvimos 572 cuestionarios válidos que, a efectos de análisis, corresponden a un margen de error del 5% y a un nivel de confianza del 95%.

Para la selección de la muestra seguimos criterios teóricos previamente definidos (método teórico de muestreo). El criterio central de selección fue ser empresas especializadas en el sector de la limpieza con actividad en territorio portugués. Este criterio

garantizaría automáticamente la presencia de trabajadores de limpieza y, en su caso, su exposición a riesgos psicosociales, criterios que podemos considerar asociados al primero.

Las cinco empresas seleccionadas para el estudio emplean un total de 13.999 trabajadores y constituyen, en conjunto, un volumen de negocios de 121 662 966 de euros al año (ver Tabla 3). Según la EPA, estas empresas se encuentran entre las posiciones 13ª y 26ª de las 100 empresas que actualmente operan en Portugal.

Tabla 3: Datos de las empresas seleccionadas para el estúdio

Clasificación	CAE	Empresa	Región	Facturación (€)	N.º Empleados
13	81210	SAFIRA Facility Services, S.A.	Maia	34.971.841	4736
15	81210	IBERLIM, S.A.	Oeiras	32.584.490	2980
24	81210	SGL – Corporate Facility Services, S.A.	Lisboa	19.613.771	3284
25	81210	EULEN, S.A.	Lisboa	17.800.008	1972
26	81220	ACCIONA Facility Services	Loures	16.692.856	1027
TOTAL				121.662.966	13.999

4.4. Instrumento de recogida de datos

Para describir la percepción del riesgo psicosocial percibido por los trabajadores del sector de la limpieza partimos de la medición del nivel de riesgo percibido. En la Tabla 4 se muestran los factores impulsores del riesgo psicosocial que adoptamos para medir dicho nivel. Los factores fueron seleccionados siguiendo los criterios establecidos por Pérez Bilbao & Nogareda Cuixart (2012), en el instrumento creado por ellos y adoptado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo —el equivalente español a la *Autoridade para as Condições do Trabalho*, en Portugal—. La Nota Técnica de Prevención – NTP 926, que actualiza la NTP 443, justifica la selección de los factores y valida su aplicabilidad en el ámbito de los diagnósticos de prevención del riesgo psicosocial. Para elaborar el instrumento de medición se utilizó el programa informático FPSICO, empleado para obtener los *outputs* característicos del método. El instrumento de medición de las

percepciones de riesgo es solo uno de los cuatro que componen el método FPSICO. El método también incluye «una ficha de caracterización de las condiciones previas, una ficha de posibles indicadores de efectos en la organización y fichas para la planificación de acciones preventivas» (Neto, 2015). En nuestro estudio utilizamos el instrumento de medición de las percepciones y la ficha de caracterización de las condiciones previas (véanse los anexos I y II).

El instrumento de medición de las percepciones, además de los ítems de caracterización sociodemográfica y profesional, «consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre nueve factores (véase la Tabla 4): Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/Contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de rol (DR) y Relaciones y apoyo social (RAS)» (Pérez Bilbao & Nogareda Cuixart, 2012).

El factor «Tiempo de trabajo» hace referencia a cómo se organiza el trabajo temporalmente a lo largo de la semana y durante el día (Pérez Bilbao & Nogareda Cuixart, 2012). El objetivo es evaluar el impacto del tiempo de trabajo que es necesario para realizar las tareas, tanto en cantidad como en calidad; la cantidad y la dimensión de los periodos de descanso durante la jornada de trabajo y fuera de ella, y el impacto en la vida social y familiar.

Tabla 4: Operacionalización de los factores de riesgo psicosocial (Bilbao & Cuixart, 2012)

Factores	Parâmetros	Itens
Tiempo de Trabajo (TT)	• Trabajo en sábados	1
	• Trabajo en domingos y festivos	2
	• Tiempo de descanso semanal	5
	• Compatibilidad vida laboral- vida social	6
Autonomía (AU)	• Autonomía de Temporal	
	_ Posibilidad de atender asuntos personales	3
	_ Distribución de pausas reglamentarias	7
	_ Adopción de pausas no reglamentarias	8
	_ Determinación del ritmo de trabajo	9
	• Autonomía Decisional	
	_ Actividades y tareas	10a
	_ Distribución de tareas	10b
	_ Distribución del espácio de trabajo	10c
	_ Métodos, procedimientos y protocolos	10d
	_ Cantidad de trabajo	10e
	_ Calidad del trabajo	10f
	_ Resolución de incidencias	10g
	_ Distribución turnos	10h

Carga de Trabajo (CT)	• Presiones de tiempos _ Tiempo asignado a la tarea _ Tiempo de trabajo con rapidez _ Aceleración del ritmo de trabajo • Esfuerzo de atención _ Tiempo de atención _ Intensidad de la atención _ Atención sobre multiples tareas _ Interrupciones _ Efecto de las interrupciones _ Previsibilidad de las tareas • Cantidad y dificultad de la tarea _ Cantidad del trabajo _ Dificultad del trabajo _ Necesita ayuda _Trabajar fuera de horas	 23 24 25 21 22 27 30 31 32 26 28 29 4
Demandas Psicológicas (DP)	• Exigencias cognitivas _ Capacidades requeridas • Exigencias emocionales _ Requerimientos de trato con personas _ Ocultación de emociones ante superiores _ Exposición a situaciones de impacto emocional _ Demandas de respuesta emocional	 33a – 33e 33f 34 35 36
Variedad/Contenido (VC)	• Trabajo rutinario • Sentido del trabajo • Contribución del trabajo • Reconocimiento del trabajo	37 38 39 40
Participación/Supervisión (PS)	• Grado de participación • Control ejercido por el inmediato superior	11 12
Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)	• Información proporcionada al trabajador • Facilidades para el desarrollo profesional • Valoración de la formación • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas • Satisfacción con el salario	13 41 42 43 44
Desempeño de Rol (DR)	• Ambigüedad de rol • Conflicto de rol • Sobrecarga de rol	14 15a – 15d 15e
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	• Apoyo social instrumental de distintas fuentes • Calidad de las relaciones • Exposición a con_ictos interpersonales • Exposición a situaciones de violencia • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto • Exposición a discriminación	16 17 18a 18b – 18d 19 20

El factor «Autonomía» busca obtener datos relativos a la autonomía temporal y de toma de decisiones. En la primera, interesa saber qué grado de libertad tiene el trabajador para organizar su jornada, con el fin de gestionar los ritmos y alternar periodos de actividad con periodos de descanso. En la segunda, interesa saber la capacidad que tiene el trabajador para influir en su trabajo, es decir, si puede decidir sobre las tareas que va a realizar, cómo se distribuyen, cómo las realiza y cómo resuelve acontecimientos imprevistos.

El factor «Carga de trabajo» hace referencia a la intensidad de las actividades, representado por el grado de movilización necesaria para cumplir las tareas y cómo se gestiona la misma, o sea, si el trabajador puede decidir con la independencia necesaria sobre la cantidad y dificultad del trabajo. Para analizar la carga de trabajo se consideran: la presión

del tiempo (velocidad que es necesario dar al trabajo), el esfuerzo de atención necesario (nivel de concentración necesario para procesar la información y darle respuesta) y la cantidad de las tareas y dificultad de las mismas (tanto la cantidad de trabajo como la dificultad que entraña la realización de las diferentes tareas).

El factor «Demandas psicológicas» describe la naturaleza de las diferentes exigencias que conlleva el desempeño de la función. Las demandas pueden ser de naturaleza cognitiva o emocional. La primera hace referencia al esfuerzo mental que es necesario para realizar una determinada tarea, como procesar información, usar la memoria o encontrar soluciones para los problemas que vayan surgiendo. La segunda está relacionada con el impacto emocional que puede causar la realización de una determinada tarea, como cuando es necesario gestionar la relación entre saber guardar la debida distancia e implicarse en los casos más comunes de relación con los compañeros de trabajo, supervisores o clientes.

El factor «Variedad/contenido del trabajo» hace referencia al sentimiento de utilidad del trabajo, tanto para el trabajador como para su supervisor y para la sociedad en general. Está íntimamente relacionado con la cuestión del reconocimiento del trabajo o del estigma asociado a esta actividad.

El factor «Participación/Supervisión» busca describir cómo se controla u organiza el trabajo. Por un lado, el grado de control del trabajador en la gestión de los procesos se ve en el grado de participación que este tiene en los mismos. Por otro, el grado de control de la organización se refleja en el grado de intervención de los supervisores.

El factor «Interés por el trabajador/Compensación» hace referencia a cómo valora la organización el trabajo del funcionario. El interés y la compensación son patentes a través, por ejemplo, de la promoción, de la formación, de las facilidades dadas para progresar en la carrera, de la información que los trabajadores tengan sobre esta y otras cuestiones, de la percepción de seguridad del empleo y de la compensación que puedan tener.

El factor «Desempeño de rol» comprende tres aspectos: la claridad de la función o del rol del trabajador (definición clara de las funciones y responsabilidades asociadas a la función), el conflicto de roles (hace referencia a la incongruencia o contradicciones que pueden provocar conflictos éticos) y la sobrecarga del rol (asignación de responsabilidades

y/o funciones que no corresponden al papel que el trabajador aceptó desempeñar cuando firmó el contrato).

Por último, el factor «Relaciones y apoyo social» hace referencia a la ayuda o apoyo social, que se presenta como un factor moderador del estrés, y muestra hasta qué punto puede contar el trabajador con el apoyo de compañeros, supervisores, etc. Este es un indicador de la calidad de las interacciones sociales en el contexto laboral.

Como se ha visto al final del capítulo del Marco Teórico, los factores que estructuran el instrumento FPSICO concuerdan con el conjunto de los factores de riesgo psicosociales que se identifican en la literatura especializada en el tema. Esto demuestra que el modelo representa la realidad con una buena probabilidad de ajuste. En efecto, Puig *et al.* (2011) realizaron el estudio de validación FPSICO y encontraron un valor de fiabilidad de 0,895 (alfa de Cronbach), para una muestra de 1108 individuos, que demuestra una consistencia interna excelente. Aunque en nuestro estudio el valor fue un poco más bajo, sigue situándose en un nivel muy bueno: 0,837, para una muestra de 572 individuos. La bajada del alfa en relación con el primer estudio de validación puede deberse a la diferencia en el tamaño de la muestra.

Los cuestionarios se aplicaron en las empresas que aceptaron colaborar en nuestro estudio, después de obtener su autorización a raíz de la divulgación del proyecto en la *Associação Portuguesa de Facility Services*, que representa a las empresas del sector de la limpieza desde que fue fundada en 1976. La aplicación tuvo lugar durante la primera mitad del año 2015. La colaboración de las empresas fue inmejorable. Comunicamos previamente, con la debida claridad, nuestro compromiso de garantizar el anonimato de los participantes y que los datos que obtuviésemos con los cuestionarios serían única y exclusivamente utilizados para este proyecto, premisas que cumplimos rigurosamente.

4.5. Método de análisis de los datos

Como ya referimos, el método FPSICO incluye un programa informático que analiza los datos. El formato de obtención de los resultados se presenta en dos modalidades, cada una con un objetivo de análisis específico. Esas modalidades son la valorativa y la descriptiva.

En la modalidad valorativa, las puntuaciones obtenidas se transforman en percentiles, los cuales representan diferentes niveles de riesgo, y aparecen representados en colores diferentes en un gráfico final que sintetiza todos los porcentajes obtenidos en cada factor. Los niveles de riesgo son cuatro:

- Muy elevado (percentil ≥ 85) —representado en rojo—.
- Elevado (≥ 75 - < P85) —representado en naranja—.
- Moderado (≥ 65 - < P75) —representado en amarillo—.
- Situación adecuada (< P65) —representado en verde—.

La modalidad descriptiva complementa la valorativa y proporciona información detallada sobre la opinión de los trabajadores acerca de las preguntas, mostrando la variación de las respuestas de acuerdo con las características de los participantes en los nueve factores. Por defecto, los datos se presentan en porcentaje para cada parámetro de la escala tipo Likert utilizada en todas las preguntas. Esta información permite relacionar los resultados para los diversos factores con las características de la muestra, facilitando así el diseño personalizado, o sociodemográficamente dirigido, de estrategias que se puedan aplicar para prevenir o minimizar la exposición a niveles problemáticos de riesgo.

El cálculo de los percentiles podrá servir de apoyo a la formulación de hipótesis que prevean la inexistencia de riesgo (cuando su percepción se sitúa en el nivel adecuado — percentil < P65—, que corresponde a la hipótesis nula) o, por el contrario, prevean la existencia de riesgo (cuando su percepción se sitúa encima del nivel adecuado — percentil ≥ P65—, que corresponde a la hipótesis alternativa). Tratándose de un estudio descriptivo, las hipótesis asumen la forma interrogativa (Quivy & Campenhoudt, 2005). De este modo, se plantean las siguientes preguntas: ¿los profesionales de limpieza perciben niveles inadecuados de riesgo psicosocial en su trabajo? En caso afirmativo, surgen las hipótesis del nivel de inadecuación del riesgo, el cual puede ser, como vimos, moderado (≥ P65 < P75), elevado (≥ P75 < P85) o muy elevado (≥ P85). En caso negativo, la hipótesis nula es válida.

A modo de ejemplo, las *hipótesis* de respuesta a la pregunta de partida «¿Cómo perciben los trabajadores del sector de la limpieza en Portugal el riesgo psicosocial asociado al desempeño de sus funciones?», serían las que constan en la Tabla 5.

Tabla 5: Hipótesis de respuesta a la pregunta de partida

Percentil	Hipótesis	
< P65	Nula	H0 – Los Trabajadores de la industria de la limpieza en Portugal perciben los riesgos psicosociales asociados con el desempeño de sus funciones como en un nivel adecuado.
≥ P65 < P75	Alternativa 1	H_{a1} – Los Trabajadores de la industria de la limpieza en Portugal perciben los riesgos psicosociales asociados con el desempeño de sus funciones como en un nivel moderado.
≥ P65 ≥ P75 < P85	Alternativa 2	H_{a2} – Los Trabajadores de la industria de la limpieza en Portugal perciben los riesgos psicosociales asociados con el desempeño de sus funciones como en un nivel elevado.
≥ P85	Alternativa 3	H_{a3} – Los Trabajadores de la industria de la limpieza en Portugal perciben los riesgos psicosociales asociados con el desempeño de sus funciones como en un nivel muy elevado.

A partir de la literatura disponible se han identificado asociaciones entre los niveles de riesgo psicosocial y algunas características sociodemográficas de los trabajadores. En el caso concreto de los trabajadores del sector de la limpieza, características como el género y la edad influyen en la percepción del riesgo. Por este motivo, se ha realizado el análisis de correlaciones entre el nivel de riesgo y las características de la muestra, calculando el coeficiente de asociación *Rho*, de Spearman.

5. RESULTADOS

5.1. Análisis Sociodemográfica de la muestra

Las respuestas a las preguntas de la primera parte del cuestionario, nos permiten hacer una análisis de las características sociodemográficas de la muestra de los trabajadores que respondieron.

La gran mayoría de trabajadores es del género femenino (81,6%). Casi la mitad de la muestra (46,6%) tiene más de 44 años, y la franja de edad más numerosa es la que va de los 45 a 54 años (29,5%). Si únicamente consideramos a los trabajadores «no jóvenes» —aquellos que tienen más de 35 años—, estos representan el 73,6% de la muestra.

Los trabajadores más numerosos de la muestra están casados (47%), a los que les siguen los solteros con un 32,2%. En cuanto a su nivel de formación académica, el mayor porcentaje, cerca de un cuarto de la muestra, solo posee el primer ciclo de enseñanza básica (24%), seguido de cerca por aquellos que tienen el segundo ciclo de enseñanza básica (22,2%) y el tercero (21,5%)[1]. En total, los trabajadores que poseen un nivel básico de formación académica representan el 67,7% . En cuanto al resto de trabajadores, aproximadamente un quinto de la muestra (19,8%) ha acabado la educación secundaria y un número muy inferior de trabajadores (5,2%) posee un título superior. Con respecto al vínculo laboral, más de la mitad (54,2%) posee un contrato por tiempo indeterminado, el 29,7% tiene contratos por tiempo determinado y solo un 6,3% de los trabajadores trabajan a tiempo parcial.

En lo que respecta a la antigüedad en el cargo, el mayor porcentaje (37,9%) trabaja hace más de 3 años y menos de 10 en este sector, el 20,1% hace más de 10 años y menos de 20, el 34,8% lleva ejerciendo estas funciones hace menos de 3 años, y solo un 7,2% lo hace desde hace más de 20 años. Por último, la jornada laboral de la mayor parte de la muestra (79,7%) es continua, sin turnos.

5.2. Riesgos psicosociales: evaluación del Perfil y caracterización

Los factores que definen el instrumento FPSICO son adecuados para identificar los factores de riesgos psicosociales que se citan en el conjunto de la literatura sobre el tema. Esto demuestra que el modelo representa de forma muy fiable lo que ocurre en la realidad con un buen ajuste de la probabilidad. De hecho, Puig et al. (2011) hicieron un estudio para validar FPSICO y encontraron un valor de fiabilidad de 0.895 (alfa de Cronbach) para una muestra de 1108 personas, lo que demuestra una excelente consistencia interna. En el presente estudio, el porcentaje de fiabilidad encontrado es ligeramente inferior, si bien sigue siendo elevado 0.837, para una muestra de 572 individuos.

[1] El primer ciclo de enseñanza básica en Portugal corresponde al primero y segundo ciclo de educación primaria en España, el segundo corresponde al tercer ciclo de educación primaria y el tercer ciclo de enseñanza básica portuguesa corresponde a los cuatro años de ESO española.

La figura 1 representa el perfil de evaluación que indica el nivel de riesgo psicosocial para los nueve factores considerados por este método FPSICO.

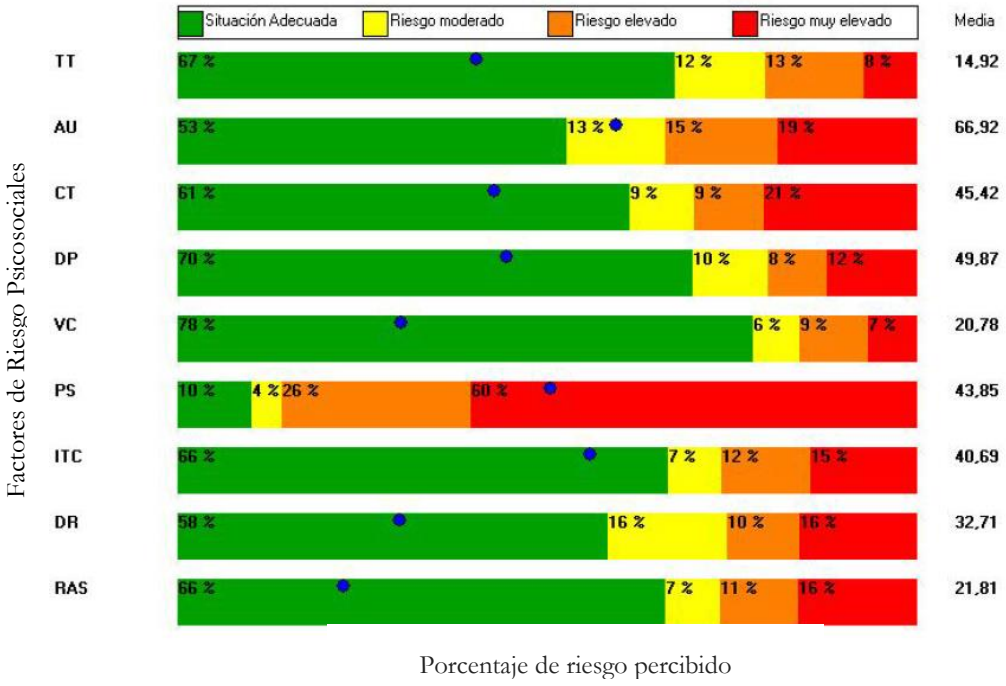

Figura 1: Perfil evaluativo de la exposición a los riesgos psicosociales en las empresas

De esta figura se desprende que la situación se percibe como apropiada prácticamente para todos los factores analizados, excepto para el factor de la Participación / Supervisión (PS).

En orden descendente, la percepción positiva (verde) en el riesgo se distribuye entre el 78% y el 10% de la muestra, siguiendo el orden:

a) Variedad /Contenido de las tareas (78% de la adecuación);
b) Demandas Psicológicas (70%);
c) Tiempo de Trabajo (67%);
d) El interés por el Trabajo / Compensación y de las Relaciones y el Apoyo Social (66%);
e) Carga de Trabajo (61%);
f) Desempeño de Rol (58%);
g) Autonomía (53%);
h) Participación / Supervisión (10%).

Dentro del nível de inadecuación todavía es posible llegar a la conclusión de que:

1) La percepción de ***riesgo muy alto*** varía entre 60% y 7% en el siguiente orden:

a) La Participación y Supervisión (60%);
b) Carga de Trabajo (21%);
c) Autonomía (19%);
d) Desempeño de Rol y las Relaciones y el Apoyo Social (16%);
e) El interés por el Trabajo / Compensación (15%);
f) Demandas Psicológicas (12%);
g) Tiempo de Trabajo (8%);
h) Variedad /Contenido de las tareas (7%).

2) La percepción de ***riesgo alto*** varía entre 26% y 8%, en el orden siguiente:

a) Participación / Supervisión (26%);
b) Autonomía (15%);
c) Tiempo de Trabajo (13%);
d) El interés por el Trabajo / Compensación (12%);
e) Las Relaciones y Apoyo Social (11%);
f) Desempeño de Rol (10%);
g) Carga de Trabajo y Variedad /Contenido de las tareas (9%);
h) Demandas Psicológicas (8%).

3) La percepción de ***riesgo moderado*** varía entre el 16% y el 4% en el siguiente orden:

a) Desempeño de Rol (16%);
b) Autonomía (13%);
c) Tiempo de Trabajo (12%);
d) Demandas Psicológicas (10%);
e) Carga de Trabajo (9%);
f) El interés por el Trabajador / Compensación y de las Relaciones y el Apoyo Social (7%);
g) Variedad / Contenido de las tareas (6%);
h) Participación / Supervisión (4%).

La evaluación de los niveles de riesgo percibido, tomando solo los percentiles obtenidos, revela que la percepción negativa correspondiente a más del 20% de las respuestas, se centra fundamentalmente en los factores de Participación / Supervisión (PS) y en Carga de Trabajo (CT).

Considerando los tres factores de riesgo más señalados por los trabajadores, en cada uno de los tres niveles de gravedad, se concluyó que el factor Autonomía (AU) cubre todo el espectro de gravedad. Este factor se une a los dos más comúnmente indicados - Participación/Supervisión (PS) y Carga de Trabajo (CT) - en todos los factores percibidos como de riesgo elevado para los trabajadores.

Sin embargo, los factores de Tiempo de Trabajo (TT) y de Desempeño de Rol (DR) son percibidos como de riesgo elevado a moderado (Tiempo Trabajo) o sólo riesgo moderado (Desempeño de Rol).

5.3. Relación entre la percepción del riesgo y las características socio-demográficas de los trabajadores.

La percepción de riesgo psicosocial varía dependiendo del factor analizado. En general, hay un predominio de las situaciones apropiadas, pero las situaciones inadecuadas no pueden ser ignoradas o descuidadas en cualquiera de los factores. En el caso de la relación entre Participación/Supervisión (PS), la percepción de inadecuación es especialmente problemática.

La distribución de las percepciones según atributos socio-demográficos de los trabajadores reveló asociaciones moderadas. Estadísticamente se encontraron asociaciones significativas entre:

- Género y los factores Carga de Trabajo (*rho* = ,088, *p* – 0,05), Variedad/ Contenido de las tareas (*rho* =-,105),Relaciones y el Apoyo Social (*rho* =-,108, *p* – 0,05);
- Edad y el factor Variedad/Contenido de las tareas (*rho* =-,097, *p* – 0,05);
- Estado Civil y los factores Autonomía (*rho* =-,130, *p* – 0,05), Relaciones y el Apoyo Social (*rho* =-,109, *p* – 0,05);
- Nivel de cualificación y los factores Carga de Trabajo (*rho* =-,099, *p* – 0,05), Variedad/ Contenido de las tareas (*rho* =,120, *p* – 0,05) y Participación/Supervisión (*rho* =-,111, *p* – 0,05);
- Régimen profesional y los factores Carga de Trabajo (*rho* =,088, *p* – 0,05) y Variedad/ Contenido de las tareas (*rho* =,128, *p* – 0,05); e

- Trabajo por turnos y los factores Tiempo de Trabajo (*rho* =,085, *p* – 0,05), Autonomía (*rho* =,697, *p* – 0,05), Demandas Psicológicas (*rho* =-,084, *p* – 0,05) y Desempeño de Rol (*rho* =,118, *p* – 0,05).

En resumen, el nivel de riesgo percibido en el factor tiempo de trabajo es moderado y esta relacionado de manera positiva con el hecho de que los trabajadores trabajen por turnos. Es decir, los trabajadores que trabajan en turnos se dan cuenta de estar sometidos a niveles más altos de riesgo. Así, ellos consideranque están más presionados por tener mayores demandas relacionadas con las tareas a realizar, menos facilidad de informar sobre las dificultades en las tareas que realizan, o en los métodos que emplean, el tiempo disponible para realizar sus funciones, al contrario de lo que ocurre con los trabajadores que no trabajan en turnos.

Así mismo, los trabajadores por turnos perciben que tienen mayores niveles de exigencia y una mayor objetividad en las tareas que deben realizar. Esta última consideración puede estar relacionada con el hecho de que, por turnos, las funciones están más definidas para ahorrar tiempo, lo que provoca mayor estrés cognitivo y emocional.

Otro de los aspectos a destacar es que la carga de trabajo es mayor para los trabajadores con contratos de duración indefinida. Esto significa que a los trabajadores con contrato indefinido se les requiere una mayor participación, a través de una mayor cantidad de trabajo, lo que determina que tienen que trabajar a una mayor velocidad, con mayor presión de tiempo, más atención y tareas más difíciles. Lo mismo se puede explicar con respecto a la variedad y el contenido del trabajo. Así, los trabajadores con contratos indefinidos perciben mayor rutina diaria en las tareas que realizan.

Por otra parte, los trabajadores con menor grado de cualificacion están percibiendo con menor grado de intensidad los requisitos de trabajo en términos de velocidad y del grado de atención. Los trabajadores con mayor cualificación se dan cuenta más fácilmente de los niveles más altos de la exigencia en términos de grado de atención , de la cantidad de trabajo, y de la presión del tiempo.

En general, se ha encontrado una asociación positiva moderada entre el nivel de cualificación y la variedad y el contenido de las tareas, lo que significa que los trabajadores con menor nivel de cualificación son los que perciben su trabajo como rutina y menos importante para la empresa. Entre el nivel de cualificación y la participación y supervisión

se encontró una asociación negativa moderada, lo que significa que los trabajadores con menor cualificación se dan cuenta de su menor capacidad para poder participar en las decisiones sobre el trabajo y de tener un mayor control por parte de los supervisores.

Los trabajadores solteros perciben un menor grado de autonomía, medida por el número de horas libres, y viceversa, es decir, los trabajadores casados o divorciados consideran que tienen un mayor grado de autonomía. Los trabajadores solteros también perciben menos apoyo social y menor número de relaciones entre las personas en el trabajo.

Los trabajadores más jóvenes perciben el trabajo como menos rutinario. Por el contrario, los trabajadores más mayores consideran que su trabajo es muy rutinario. Además, los trabajadores de más edad tienen una buena consideración de su trabajo, mientras que los trabajadores más jóvenes perciben que su trabajo no tiene mucho sentido, a pesar de que consideran que es importante para la empresa, y sus familiares y amigos lo reconocen. Por el contrario, los trabajadores de más edad perciben menos reconocimiento de su rol, tanto en el entorno familiar y social como en la empresa.

Por último, las mujeres empleadas consideran que tienen una mayor carga de trabajo, mayor rutina y menor organización. Además, es importante destacar que las mujeres se sienten más discriminadas que los hombres, si bien los hombres perciben mayores situaciones de conflicto en el lugar de trabajo.

6. DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio consistía en evaluar los riesgos psicosociales percibidos por los trabajadores del sector de la limpieza en Portugal, evaluación considerada fundamental para poder definir una estrategia de gestión de estos riesgos psicosociales en el trabajo, con el objetivo de mejorar la situación laboral de los trabajadores de este sector.

En este punto de la investigación, consideramos que se cumplieron los objetivos definidos al inicio del trabajo.

Con respecto al primer objetivo específico, confirmamos que el sector profesional de la limpieza en Portugal ocupa un lugar destacado en el conjunto de las empresas que emplean a más personas y que producen mayor volumen de negocios. En el caso concreto de las empresas incluidas en el presente estudio, estas se sitúan en el primer cuartil del conjunto de las cien empresas más fuertes de la economía portuguesa. Además de producir, en conjunto, un volumen de negocios muy importante, las empresas incluidas en el estudio dan empleo a una cantidad considerable del total de los profesionales del sector de la limpieza que trabajan en territorio portugués. Su descripción estadística muestra un perfil sociodemográfico marcado por la predominancia de trabajadores del género femenino, mayores de 35 años, lo que coincide con los resultados conocidos (AESST/EU-OSHA, 2009; AESST/EU-OSHA, s/d).

Identificamos cuatro vectores de reflexión que merecen una discusión más detallada sobre el problema de la percepción del riesgo por los profesionales del sector de la limpieza que trabajan en las empresas incluidas en nuestro trabajo:

1) Los factores particulares de riesgo percibidos por los trabajadores de la limpieza que intensifican el daño psicosocial;
2) La relación del perfil sociodemográfico de los trabajadores del sector de la limpieza con los niveles de riesgo psicosocial percibidos;
3) Las consecuencias del modo en como se establece efectivamente la relación entre las dos filosofías sobre la salud y las respectivas modalidades de programación de la promoción de la salud en el trabajo en las empresas estudiadas;
4) Un cuarto vector, transversal a los tres anteriores, consiste en la realización de una evaluación crítica de la eficacia de la metodología adoptada.

1) **Los factores particulares de riesgo percibidos por los trabajadores del sector de la limpieza como intensificadores del daño psicosocial**

Los datos sugieren que los trabajadores del sector de la limpieza en Portugal perciben diferentes niveles de exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo.

Así, en el conjunto de los nueve factores, la media de la percepción es del 58,8% de adecuación de la situación laboral para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores y del 41,2% de inadecuación y, por tanto, de percepción de situaciones de riesgo para la seguridad y la salud. Tomando este último valor, sin necesidad de distinguir entre los tres niveles de percepción que lo caracterizan, confirmamos que los factores asociados a mayor nivel medio de riesgo —situado por encima del valor medio del 41,2% encontrado— son, por orden decreciente, «Participación/Supervisión» (90%), «Autonomía» (47%) y «Desempeño de rol» (42%).

El factor Participación/Supervisión hacer referencia al grado de control relativo que el trabajador y el supervisor ejercen sobre el trabajo. Su lógica se asienta en la hipótesis indicada por Karasek (1979) en su modelo *Job Demands-Control*, según el cual la tensión en el trabajo se reduce cuando el control del trabajador sobre el trabajo aumenta, y viceversa.

En suma, los trabajadores del sector de la limpieza percibieron un riesgo psicosocial especialmente elevado en situaciones que hacen referencia tanto al *contenido* del trabajo —las que se incluyen en el factor Carga de Trabajo y en los factores Autonomía y Participación/Supervisión— como al *contexto social y organizacional* del trabajo —las que se incluyen en el factor Desempeño de rol, así como las percepciones que están relacionadas con los problemas de la relación Participación/Supervisión, directamente vinculadas al déficit de apoyo organizacional como consecuencia de la comunicación deficiente entre trabajadores y supervisores, característicos de esos problemas—. De este modo, ambas dimensiones taxonómicas de los factores psicosociales de riesgo identificadas por Cox *et al.* (2000) juegan un papel en los procesos de percepción de las amenazas para la seguridad y la salud de los profesionales del sector de la limpieza

Los datos obtenidos en el presente estudio confirman la pertinencia de base teórica de la psicodinámica del trabajo e incitan a superar la aparente simetría estática entre exigencia y control representada por el modelo de Karasek (1979). Asimismo, esta pertinencia se extiende a la capacidad de la teoría de promover igualmente la evolución de

la problemática que sugieren las relaciones «supervisión excesiva» – «autonomía reducida» y «trabajo definido» – «trabajo real» en la cuestión central del poder.

En resumen, los datos obtenidos nos ayudan a comprobar que los factores/variables más significativos de la exposición a los riesgos psicosociales en la percepción de los profesionales del sector de las limpieza coinciden con los identificados por Cox *et al.* (2000), Zock (2005), por la AESST/EU-OSHA (2009, s/d) y por Hsieh *et al.* (2013). Estos factores/variables son: *estilo de dirección pobre, falta de participación, falta de control de las tareas o del trabajo, falta de reconocimiento, carga de trabajo elevada, demandas elevadas, presión del tiempo y trabajo monótono.* La integración de estos factores/variables en factores/categorías más amplias muestra que el trabajo de limpieza posee una estructura específica marcada por la asimetría de los poderes de decisión, que se traduce, a su vez, en una excesiva delimitación del trabajo y en la consiguiente reducción de la autonomía de los trabajadores, que es asimismo acorde con la asociación estructural entre control y exigencias del trabajo.

2) La relación del perfil sociodemográfico de los trabajadores del sector de la limpieza con los niveles de riesgo psicosocial percibidos

Los datos muestran que la relación del perfil sociodemográfico de los trabajadores del sector de la limpieza con los niveles de riesgo psicosocial percibidos es estadísticamente considerable. Los datos muestran que el horario y el régimen de trabajo, la formación académica del trabajador, su estado civil, edad y género influyen en la percepción del riesgo psicosocial.

A la hora de diseñar programas de gestión de la exposición al riesgo, estas influencias llevan a reflexiones que permiten reducir los efectos nocivos de dicha exposición en la salud mental de los trabajadores.

3) **Las consecuencias del modo como se establece efectivamente la relación entre las dos filosofías sobre la salud y las respectivas modalidades de programación de la promoción de la salud en el trabajo en las empresas estudiadas.**

Las medidas llevadas a cabo por las empresas estudiadas para reducir la exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales se dirigen a controlar algunos de los aspectos identificados por los trabajadores como perjudiciales para su salud. Por ejemplo, la gestión de la *carga de trabajo*, entre los que destacamos: la garantía de periodos de descanso no inferiores a 7/8 horas diarias, la definición de horarios fijos para las comidas y horarios de trabajo compatibles con la vida personal y social de los trabajadores.

Estas medidas se dirigen a factores, algunos de ellos discretos, que, con excepción del factor *carga de trabajo*, no están incluidos en el conjunto de factores percibidos por los trabajadores como especialmente problemáticos.

Con respecto a la parte que se centra en el problema concreto de la Participación/Supervisión, la Declaración de Luxemburgo apela a que se construya una «cultura organizacional y políticas de gestión que incluyan la participación de los empleados, alentando su motivación y participación». Asimismo, recomienda «que la organización del trabajo proporcione a los trabajadores un equilibrio entre las demandas del trabajo, el control sobre sí mismo, su formación y reconocimiento social derivado».

4) **Análisis de la eficacia de la metodología adoptada.**

El hecho de tener que centrar, necesariamente, los programas de gestión de la exposición de los trabajadores al riesgo en la cultura de las organizaciones desafía, como se ha visto, no solo la eficacia de las metodologías de intervención, sino también las de evaluación de los niveles de riesgo percibidos —siendo esta última uno de los principios fundamentales de prevención del riesgo en el trabajo según la Directiva-Marco

89/391/EEC-OSH—. Esta limitación al procedimiento de evaluación del riesgo no es un problema exclusivo del presente estudio, sino que, por el contrario, es tan común que aglutina posiciones de diversos investigadores que confirmaron que, dado que «hay un número infinito de actitudes y que los resultados son efímeros, los estudios sobre las percepciones del riesgo pueden proporcionar información útil, pero puede que no sea suficiente para servir de base a las políticas organizacionales» (Slovic *et al.*, 1982).

Esta crítica al modelo psicométrico de evaluación del riesgo refleja también de modo fidedigno el problema con el que nos encontramos en el presente estudio: la limitación a la hora de poder definir medidas dirigidas a contextos y culturas específicos.

Pese a las críticas a este modelo, creemos que los resultados obtenidos en este estudio son muy importantes y merecen ser tenidos en consideración a la hora de diseñar medidas que ayuden a reducir los efectos negativos de la exposición al riesgo en los trabajadores del sector de la limpieza.

7. CONCLUSIONES

El estudio llevado a cabo para responder a la pregunta: ¿De qué manera los trabajadores de la industria de la limpieza en Portugal perciben los riesgos psicosociales asociados con el desempeño de sus funciones? ha alcanzado el objetivo general planteado. El cumplimiento de este objetivo condujo, a su vez, a la identificación de los dos objetivos específicos: (1) identificar el nivel de riesgo percibido por los trabajadores y (2) describir estas percepciones con el fin de ser capaces de construir un marco de reflexión sobre las posibles medidas a adoptar para gestionar la exposición de los trabajadores a los riesgos durante el ejercicio de sus funciones.

Las resultados obtenidos permiten clasificar a las empresas estudiadas en el primer cuartil de las cien empresas más fuertes de la economía portuguesa, que emplean un número significativa de los profesionales de la limpieza en Portugal, sobre todo de las mujeres y personas mayores de 35 años.

La relación entre el padrón sociodemográfico de los trabajadores con los niveles de riesgo psicosocial percibido es estadísticamente significativo. Los datos muestran que la percepción de riesgo psicosocial se ve influenciada por varios factores, entre los que se pueden destacar: las horas de trabajo, acuerdos de trabajo, el nivel educativo, estado civil, edad y género.

En general, los trabajadores tienen una percepción adecuada de las situaciones de riesgo en 8 de los 9 factors analizados. El único valor que mayoritariamente se identifica con una percepción inadecuada es el factor de Participación / Supervision (PS), lo que refleja la relación de apoyó el poder de decisión en el trabajo y en las tareas concretas. Además de este factor, los factores Autonomía (AU) y de Desempeño de Rol (DR) registaron niveles promedio superiores a la media obtenida en el conjunto de factores, 47% y 42% respectivamente.

Los trabajadores se dieron cuenta de alto riesgo psicosocial relacionado con las condiciones relativas tanto al contenido del trabajo- los incluidos en el factor de carga de trabajo y los factores de Autonomía y Participación / supervisión - como el contexto social y de organizacion del trabajo - los incluidos en el factor de rendimiento papel y percepciones relacionadas con los problemas de Participación / relación Supervisión,

directamente relacionado con el déficit de apoyo de la organización debido a la falta de comunicación entre los trabajadores y supervisores.

Esta trilogía sugiere que los trabajadores perciben altos niveles de situaciones de riesgo relacionadas especialmente con su libertad para decidir sobre aspectos concretos del trabajo, que está limitada por la supervisión de sus funciones, lo que lleva a los trabajadores a cuestionar su propio rol en la organización.

Los valores registrados en el factor de Carga de Trabajo (CT) muestran que los trabajadores también se dan cuenta de que las exigencias del trabajo causan altos niveles de estrés.

Por lo tanto, se concluye que la percepción de riesgo psicosocial de los trabajadores de la limpieza en Portugal revela una tensión entre los factores psicosociales, de acuerdo com el modelo Job Demands-Control, según el cual la tensión en el trabajo se reduce cuando el control del trabajador sobre el trabajo aumenta, y viceversa. El hecho de que se perciba la necesidad de recibir apoyo por los supervisores (principalmente se reconozca el trabajo y el rol de los profesionales) revela que los elementos de Apoyo y Recursos también influyen en dicha tensión.

Este estudio confirma la importancia de las bases teóricas de la psicodinámica del trabajo: relaciones "supervisión excesiva" - "autonomía disminuida" y "trabajo prescrito" frente a "trabajo real", lo que demuestra inequívocamente que el riesgo percibido es especialmente subjectivo en el juego de fuerzas que cada una de las partes negocian en el marco de las relaciones laborales.

Por lo tanto, de los resultados se concluye que las medidas de promoción de la salud mental implementadas por las empresas de limpieza no resuelven el principal factor de riesgo psicosocial percibido por los trabajadores: que es la relación entre la participación en el trabajo y la supervisión.

8. ACCIONES FUTURAS

En este punto se presentan las limitaciones impuestas por la metodología adoptada, así como tratamos de sugerir nuevas medidas para investigar:.

Se sintetizan estas acciones en dos tipos:

1) las acciones relativas a la aplicación práctica de los conocimientos obtenidos en este estudio, sobre todo en las empresas analizadas, y

2) acciones relacionadas con los estudios de desarrollo metodológico sobre el mismo tema.

En cuanto al primer tipo de acciones, la estrategia fue desarollada cuando se discutieron las posibles medidas a implementar, por las empresas, para prevenir la evolución de la percepción del riesgo a niveles considerados patológicos. La aplicación de las medidas enumeradas podría seguir las medidas ya aplicadas por las empresas, y, al final, según lo recomendado por las directrices y estudios sobre el tema, ahora se debería realizar una nueva evaluación de los niveles de riesgo percibido.

No se incluyeron medidas de intervención, en términos de filosofía de gestión, de las empresas afectadas - esto podría también ser una vía a considerar.

De hecho, los gestores cuentan con los recursos necesarios para minimizar el impacto de sus decisiones en el desempeño del rol del empleado a través de instrucciones demasiado rígidas para prescribir el trabajo, lo que podría llevar a que los trabajadores se den cuenta de que están siendo vistos como meros sirvientes. La creación de sesiones de discusión (brainstorming), en lasque están presentes tanto los supervisores como trabajadores, en el mismo espacio y sin distinciones jerárquicas visibles, ni en el espacio ni en la ropa (prendas de vestir), podría funcionar como un buen ejercicio potenciador de las actitudes humanizadoras de muchos contactos automáticos y sin profundidad emocional. Finalmente, la participación en eventos informales con más frecuencia también podría ejercer algún efecto positivo en la reducción de los efectos de formalismo en la vida de las personas que, después de todo, están involucrados en un proyecto conjunto.

Por las acciones relacionadas con el desarrollo metodológico se sugieren indicadores cuya profundización por medio de una metodología más integral que articule técnicas

cuantitativas y cualitativas de la encuesta, y, si es posible, incluir la observación in situ, que beneficiarían en gran medida de las conclusiones.

Dentro del tipo de estudio de casos, podrían ser exploradas otras herramientas para obtener datos. El análisis de las categorías obtenidas a través de entrevistas semi-estructuradas permiten, por ejemplo, comparar los guiones de las encuestas utilizadas por el enfoque psicométrico con elementos que podrían conducir a nuevas variables - después de todo, la realidad evoluciona y cambia constantemente.

Por tanto, es fundamental evitar incluir en la misma escala de calificación nociones de intensidades similares (si no incluso sinónimos) como "casi siempre" y "con frecuencia" (además de decir el mismo), con la segunda expresión, incluso corren el riesgo de no decir nada, ya que si el objetivo es describir las frecuencias, todos los parámetros revelan frecuencias, de ahí la expresión "a menudo" abarca desde "nunca o casi nunca" (que significa no frecuencia o "a menudo" mínimo). Del mismo modo, será "siempre o casi siempre" (que significa "con la máxima frecuencia o casi") difícil de discernir por los trabajadores que en su mayoría tienen el nivel de educación básica, la diferencia entre "sin mi consulta" y "no participación" cuando se le preguntó acerca de si un aspecto particular del trabajo se realiza sin su opinión. Incluso nosotros, podemos, de hecho, distinguir con certeza entre esas dos expresiones con una diferencia numérica entre 3 y 4, o 1 y 2.

Una metodología que podría ser aplicable a las empresas en este sector, es la llamada *HERESP - Herramienta de Evaluación de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales*. Es una metodología que tiene como objetivo evaluar los riesgos ergonómicos y riesgos psicosociales, con base en metodologías del INSHT desarrollados por el Dr. Rafael Ruiz Calatrava y el UMIVALE, que ya ha sido aprobado por el IRSST, INVASSAT, OSALAN, IAPRL, ISSL. Este método evalúa la carga mental; los factores psicosociales y de satisfacción laboral, hace una doble evaluación de riesgos psicosociales: desde un punto de vista técnico (del trabajo / tarea) y médico (trabajadores de la salud). En resumen, esta metodología hace la prevención, gestión y evaluación de los riesgos psicosociales. Sería incluso interesante observar las diferencias y similitudes producidas por los dos métodos, FPSICO y HERESP, aplicados a empresas de limpieza.

ÍNDICE GERAL

Dedicatória viii

Agradecimentos ix

Epígrafe xi

Índice en Español xiii

Resumen de la Tesis en Español xvii

Resumo lx

Resumen lxi

Abstract lxii

Lista de Abreviaturas lxiii

1. INTRODUÇÃO 1

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO 9

2.1. Trabalho e Saúde: uma relação problemática 10

2.2. A Abordagem psicodinâmica do trabalho: Questões de organização 11

2.3. Os Riscos Psicossociais no Trabalho: percepção, incidência e medidas 24

2.3.1. A percepção do risco: a abordagem psicométrica e a abordagem cultural 26

2.3.2. A incidência dos riscos psicossociais no trabalho na União Europeia: questões de medição e de estratégia 36

2.3.3. Os factores de risco psicossocial no trabalho 43

2.3.3.1. Os factores de risco psicossocial no trabalho: uma selecção integrada 45

2.3.3.2. Os factores de risco psicossocial no sector das limpezas 51

3. OBJECTIVOS 57

4. MATERIAL E MÉTODOS 59

4.1. Questão da Investigação 60

4.2. Tipo de Estudo 60

4.3. Amostra 61

4.4. Instrumento de colheita de dados 63

4.5. Método de análise dos dados 67

5. RESULTADOS 71

5.1. Caracterização da Amostra 72

5.1.1. Características Sócio-Demográficas da amostra 72

5.1.2. A situação das empresas incluídas no estudo. 73

5.2. Os riscos psicossociais: perfil valorativo e caracterização 74

5.2.1. Tempo de Trabalho 79

5.2.2. Autonomia 81

5.2.2.1. Autonomia Temporal 82

5.2.2.2. Autonomia Decisional 83

5.2.3. Carga de Trabalho 84

5.2.3.1. Pressão do Tempo 85

5.2.3.2. Esforço / Atenção 85

5.2.3.3. Quantidade e dificuldade das tarefas 86

5.2.4. Exigências Psicológicas / Pressão 87

5.2.4.1. Exigências Cognitivas 87

5.2.4.2 Exigências Emocionais 88

5.2.5. Variedade / Conteúdo do Trabalho 89

5.2.6. Participação / Supervisão 91

5.2.7. Interesse pelo Trabalhador/Compensação 93

5.2.8. Desempenho do Papel / da Função 94

5.2.9. Relações / Apoio Social 96

5.3. Relação entre as percepções do risco e as características sócio-demográficas dos trabalhadores. 98

6. DISCUSSÃO 101

7. CONCLUSÕES 121

8. ACÇÕES FUTURAS 125

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 129

10. ANEXOS 163

ANEXO I – QUESTIONÁRIO 164

ANEXO II – GRELHA DE CARACTERÍZAÇÃO DAS EMPRESAS 177

ANEXO III – QUADROS ESTATÍSTICOS 181

ANEXO IV – ENQUADRAMENTO TEÓRICO - Continuação 215

10.1. Trabalho e Saúde – continuação 216

10.1.1. As realidades do trabalho 216

10.1.2. Os contextos de interferência trabalho-saúde 221

10.1.2.1. Condições sócio-estruturais e saúde (nível contextual macro) 225

10.1.2.2. Redes sociais e saúde (nível contextual meso) 234

10.1.2.3. Mecanismos psicossociais (nível contextual micro) 239

10.1.3. O stresse: da reacção a estímulos ambientais à gestão dos recursos pessoais e sociais, passando pela interacção pessoa-ambiente 246

10.1.3.1. O stresse como síndroma de adaptação: os processos fisiológicos do stresse 246

10.1.3.2. O stresse como incongruência: a construção social do stresse 250

10.1.3.3. O stresse como transacção: a gestão pessoal da mudança 259

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Alienação mental 17

Figura 2: Alienação social 18

Figura 3: Alienação cultural 18

Figura 4: Trabalho prescrito vs. trabalho real 20

Figura 5: Base filosófica da análise do risco 26

Figura 6: Padrão risco-benefício de exposição involuntária ao risco 29

Figura 7: Cosmologia cultural e percepção do risco 34

Figura 8: Contextos da organização do trabalho 45

Figura 9: Percursos entre a organização do trabalho e a doença 47

Figura 10: Modelo Teórico 55

Figura 11: Perfil valorativo da exposição aos riscos psicossociais nas empresas 75

Figura 12: Percepção da adequação do nível de exposição ao risco nos vários factores 76

Figura 13: Percepção da desadequação do nível de exposição ao risco nos vários factores . 77

Figura 14: Factores de risco com percentagens de percepção negativa mais elevadas 78

Figura 15: Distribuição das percentagens mais elevadas de percepção do risco nos três níveis de gravidade 78

Figura 16: As realidade do trabalho 218

Figura 17: Factores determinantes da saúde 220

Figura 18: Modelo teórico da doença psicossocialmente mediada 232

Figura 19: Diferença entre as expectativas de eficácia e as expectativas dos resultados 244

Figura 20: Respostas bioquímicas e neurológicas associadas ao stresse 249

Figura 21: Oscilação dos níveis de stresse fisiológico de acordo com a intensidade da estimulação e da experiência 253

Figura 22: Relação entre nível de estimulação e eficiência mental 254

Figura 23: Eixos principais para a medição do bem-estar afectivo 255

Figura 24: Relação entre trabalho, stresse e saúde 261

Figura 25: Modelo geral da doença 262

Figura 26: Modelo DRIVE 266

Figura 27: Modelo de ajustamento do trabalhador à mudança organizacional 268

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Taxonomia dos Riscos Psicossociais 49

Tabela 2: Factores de Risco Psicossocial identificados pelos peritos e pelos trabalhadores e respectivas variáveis 50

Tabela 3: Factores de risco psicossocial na profissão da limpeza e nas profissões em geral 54

Tabela 4: Descrição dos factores de risco psicossocial para o actual estudo 56

Tabela 5: Empresas por subclasse 62

Tabela 6: Características das empresas seleccionadas para estudo 62

Tabela 7: Operacionalização dos factores de risco psicossocial 65

Tabela 8: Hipóteses de resposta à pergunta de partida 68

Tabela 9: Dados da amostra 72

Tabela 10 - Síntese dos níveis de risco percebido em relação a cada factor 79

Tabela 11 - Associações entre os factores de risco e as características sócio-demográficas dos trabalhadores 99

Tabela 12 – Variáveis interagentes no fluxo de eventos que levam à doença 233

Tabela 13 – Principais características psicologicamente importantes do emprego 257

RESUMO

O presente estudo foi motivado pela pergunta: Como é que os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem os riscos psicossociais associado ao desempenho das suas funções? Esta questão remete para o objectivo geral de avaliar os níveis de risco percebidos pelos trabalhadores. Especificamente, pretendeu-se i) medir o nível de risco percebido pelos trabalhadores e ii) descrever estas percepções com a finalidade de se poder construir um guião de linhas de reflexão sobre eventuais medidas para gerir a exposição dos trabalhadores ao risco durante o desempenho das suas funções no local de trabalho.

Para o efeito, foi aplicado o instrumento de avaliação das percepções do risco FPSICO, construído para uso oficial do Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, em cinco empresas especializadas em limpezas que representam uma parcela significativa tanto em termos de volume de negócios como em número de trabalhadores no sector.

Os resultados mostraram que, em oito dos nove factores avaliados, os trabalhadores das limpezas em Portugal percebem maioritariamente situações adequadas de risco. O único valor maioritariamente percebido como desadequado foi registado no factor Participação/Supervisão (PS), que se refere à relação apoiada no poder de decisão sobre o trabalho e sobre as tarefas concretas. O cálculo dos níveis médios das percepções mostrou que, para além deste factor, os factores Autonomia (AU) e Desempenho de Papel (DR) registavam níveis médios superiores à média obtida na globalidade dos factores. Esta trilogia sugere que os trabalhadores percebem níveis elevados de risco em situações relacionadas especialmente com a sua liberdade para poder decidir sobre aspectos concretos do trabalho, a qual é constrangida pela aparentemente rígida supervisão das suas funções, o que leva os trabalhadores a questionar sobre o seu papel na organização.

Conclui-se que a percepção do risco psicossocial por parte dos trabalhadores da limpeza a laborar em Portugal revela uma estrutura tensional entre os factores associados em acordo com o modelo Job Demands-Control, em que a tensão no trabalho é reduzida quando o controlo do trabalho por parte do trabalhador aumenta, e vice-versa. Para esta tensão interferem elementos de Apoio e de Recursos, revelados pela percepção da necessidade de apoio dos supervisores no que concerne essencialmente à busca pelo reconhecimento do trabalho e do papel dos profissionais. Aparentemente, esta busca é uma reacção à limitação que os trabalhadores sentem na sua autonomia para poder participar no processo decisório que define as tarefas que realizam. Esta reacção apresenta-se como um meio de reivindicação de uma autoridade relativa que permita aos trabalhadores sentirem-se melhor no seu papel.

Palavras-chave

Risco Psicossocial; Avaliação; Percepção; Profissionais de Limpeza.

RESUMEN

Este estudio fue motivado por la pregunta: ¿De qué manera los trabajadores de la industria de la limpieza en Portugal perciben los riesgos psicosociales asociados con el desempeño de sus funciones? Esta pregunta se refiere al objetivo general de evaluar el nivel de riesgo percibido por los trabajadores. En concreto, se pretende i) medir el nivel de riesgo percibido por los trabajadores y ii) para describir estas percepciones con el fin de ser capaces de construir unas líneas de reflexión sobre las posibles medidas que permitan gestionar la exposición de los trabajadores a riesgos durante el desempeño de su funciones en el lugar de trabajo.

Con este fin, hemos utilizado la herramienta de evaluación FPSICO, construido para el uso oficial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en cinco empresas especializadas en limpieza que representan una parte significativa tanto en términos de facturación como en el número de trabajadores en el sector.

Los resultados mostraron que en ocho de los nueve items evaluados los trabajadores son conscientes del riesgo al que están sometidos – riesgo apropriado. El único valor mayormente percibido como inadecuado, se registró para el factor de Participación / Supervisión (PS). El cálculo de los niveles medios de las percepciones mostró que, además de este factor, los factores de Autonomía (AU) y de Desempeño de rol (DR) registraban niveles medios más altos que la media obtenida en el conjunto de todos los factores. Esta trilogía sugiere que los trabajadores perciben altos niveles de situaciones de riesgo relacionadas especialmente com su libertad para decidir sobre aspectos concretos de la obra, que está limitada por la supervisión parecer estricto de sus funciones, lo que lleva a los trabajadores a cuestionar su papel en la organización.

Llegamos a la conclusión que la percepción de riesgo psicosocial de los trabajadores de la limpieza en Portugal revela una tensión entre los factores psicosociales, de acuerdo com el modelo Job Demands-Control, según el cual la tensión en el trabajo se reduce cuando el control del trabajador sobre el trabajo aumenta, y viceversa. El hecho de que se perciba la necesidad de recibir apoyo por los supervisores (principalmente se reconozca el trabajo y el rol de los profesionales) revela que los elementos de Apoyo y Recursos también influyen en dicha tensión.

Este hecho es una reacción a las restricciones que los trabajadores sienten en su autonomía para participar en la toma de decisiones que definen las tareas que realizan. Esta reacción se presenta como un medio de reclamar una autoridad relativa que permite que los trabajadores se sienten mejor en su papel.

Palabras clave:

Riesgo psicosocial; Evaluación; Percepcion; Trabajadores de la Limpieza

ABSTRACT

This study was motivated by the question: How do the workers in the cleaning industry in Portugal perceive psychosocial risks associated with the performance of their duties? This question refers to the general objective of evaluating the level of risk perceived by workers. Specifically, it aims i) to measure the level of risk perceived by workers and ii) to describe these perceptions in order to be able to build a script reflection lines on possible measures to manage workers' exposure to risk during the performance of their duties in the workplace.

To this end, we used the assessment tool FPSICO, built for official use of the National Institute of Seguridad and Hygiene en el Trabajo, in five companies specialized in cleaning that represent a significant share both in terms of turnover as in number of workers in the sector.

The results showed that in eight of the nine factors evaluated, workers in cleaning sector in Portugal mainly realize appropriate risk situations. The only value mostly perceived as inadequate, was recorded on Participation/Supervision factor (PS), which refers to the power of decision on the job and on concrete tasks. The calculation of average levels of perceptions showed that, apart from this factor, the factors Autonomy (AU) and Paper Performance (DR) have average levels higher than the average obtained in the whole factors. This trilogy suggests that workers perceive high levels of risk related situations especially about their freedom for decide on specific aspects of the work, which is constrained by the apparently strict supervision of their duties, which leads workers to question their role in the organization.

We conclude that the perception of psychosocial risk by cleaners working in Portugal reveals a tensional structure among the factors associated in accordance to the Job Demands-Control model, in which also interfere the elements Support and Resources, revealed by the workers' perception of need for support from supervisors regarding essentially the quest for recognition of their work and their role. Apparently, this quest is a reaction to the restrictions workers feel in their autonomy in participating in the decision-making processes which define the tasks they perform. This reaction is presented as a means of claiming a relative authority that allows workers feel better in their role.

Keywords

Psychosocial Risk; Evaluation; Perception; Cleaning workers.

LISTA DE ABREVIATURAS

AEP – Associação Empresarial de Portugal, Câmara de Comércio e Indústria

AESST/EU-OSHA – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

CE – Comunidade Europeia

ENWHP – European Network for Workplace Health Promotion

ESENER – European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks

EUROFOUND – European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions

EWCS – European Work Conditions Survey

INE – Instituto Nacional de Estatística

PRIMA-EF – European Framework for Psychosocial Risk Management

UE – União Europeia

1

INTRODUÇÃO

Como refere a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST/EU-OSHA),[2] o trabalho de limpeza é realizado em todos os sectores industriais e em todas as instituições e residências, tanto no seu interior como no seu exterior, incluindo-se aqui os espaços e as vias públicas. A limpeza é uma tarefa fundamental que ocupa uma importante percentagem da população empregada europeia.[3] Pela sua natureza "suja" (Hughes, 1958, 1962), a tarefa de limpeza situa-se no "limiar de sensibilidade" (Elias, 1939), distinguindo o que é socialmente considerado próprio, ou limpo, e o que é considerado impróprio, ou sujo, limiar esse, que terá sido decisivo ao longo do processo civilizacional (Elias, 1939) e ter-se-á constituído como a principal referência na construção social das culturalmente diversas cosmologias (Douglas, 1991).

Enquanto ocupação profissional, a limpeza – designação genérica atribuída às diversas tarefas desempenhadas pelos profissionais da limpeza[4] – é uma actividade intensiva que gera poucas margens de lucro, e, por isso, é particularmente sensível a mudanças tanto ao nível dos recursos como da intensidade do trabalho. No relatório final do projecto *Walqing – Work and Life Quality in New and Growing Jobs*, realizado no âmbito do 7º Programa-Quadro 2006-2012, denotou-se o facto de o sector ver agravar de forma especial ambos esses factores em situações de crise económica (Holtgrewe & Sardadvar, 2012), o que contribuiu para o aumento de risco de rompimento dos contratos psicológicos (cf. Rousseau, 1989; Robinson & Rousseau, 1994; Cassar & Briner, 2005; Conway & Briner, 2002, 2005), que formam a base de confiança sobre a qual assentam os ditâmes dos contratos relacionais (McNeil, 1985), entre os quais se incluem os de natureza laboral. Devido à crise, o corte nos custos leva, frequentemente, as empresas a reduzir os recursos e a aumentar a intensidade de trabalho, ambas as alterações com pesados custos na saúde física e mental dos trabalhadores (Dollard *et al.*, 2007). Adicionalmente, devido ao fraco retorno financeiro do esforço despendido, os trabalhadores tendem a acumular tarefas em vários locais, seja trabalhando para vários empregadores, seja trabalhando por conta própria, muitas das vezes, sem obterem segurança social pelo trabalho que realizam. Este "nomadismo profissional" (Bertaux-Wiame, 2009)

[2] http://oshwiki.eu/wiki/Cleaners_-The_situation_of_cleaners_and_ways_for_improvement. A nomeação mais comummente utilizada da Agência é a inglesa – *European Agency for Safety and Health at Work /EU-OSHA* . Sempre que as designações portuguesa e inglesa apareçam separadamente ou em simultâneo considera-se que se referem ao mesmo organismo.

[3] http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_the_cleaning_sector#cite_note-refo-14

[4] http://oshwiki.eu/wiki/Cleaners_-The_situation_of_cleaners_and_ways_for_improvement

explica, em parte, o aumento do aparecimento das "junk enterprises" (Torvatn, 2011) e de "trabalhadores vagabundos" (Garsten, 2008). Ambos estes fenómenos caracterizam um "síndroma de estatuto" (Marmot, 2004, 2006) peculiar que se reflecte na saúde dos trabalhadores (Holtgrewe *et al.*, 2015) revelando a pertinência da tese do nexo "wealth/health" (Angell, 1993; Blane *et al.*, 1993; Ettner, 1996; Marmot, 1996; Marmot & Feeney, 1996; Ferrie *et al.*, 1998; Smith, 1999; Meer *et al.*, 2003; Hall & Lamont, 2009; László *et al.*, 2010). Para além dos problemas relacionados com o baixo salário, há vários outros factores que influenciam decisivamente o estado de saúde tanto físico[5] como mental[6] dos trabalhadores das limpezas, como o indirectamente referido fraco reconhecimento social devido ao estigma social associado ao "trabalho sujo" (Lhuilier, 2005), ou ainda os horários de trabalho, a limitada mobilidade social, a solidão, o género, a idade e a origem étnica (e.g. Gamperiene *et al.*, 2006; Agudelo-Suárez *et al.*, 2010; Knox, 2010; Lundberg & Karlsson, 2011; Hsieh *et al.*, 2013).

Neste contexto, facilmente se percebe que os trabalhadores da limpeza estão especialmente expostos aos riscos psicossociais (Zock, 2005). Porém, pouca atenção tem sido dada pelos investigadores para este tipo de riscos, centrando-se as suas atenções no estudo dos riscos físicos e correspondentes aspectos ergonómicos do trabalho das limpezas (e.g. Kumar, 2006; Kumar & Kumar, 2008; Pekkarinen, 2009). Apesar desta relativa negligência, é sabido que os impactos da exposição aos riscos psicossociais reflectem-se não apenas na saúde dos trabalhadores, mas também na saúde das próprias empresas (Hoel *et al.*, 2001).[7]

A abordagem do problema sob a perspectiva dos trabalhadores obriga a partir do pressuposto segundo o qual, para desempenhar seja que função for, incluindo naturalmente as funções associadas à tarefa genérica da limpeza (Munar Suard & Lebeer, 2006:93), é necessário realizar um "trabalho inteligente". Por outras palavras, o desempenho do trabalho obriga à implicação do sujeito na realidade da função (Clot, 1999; Bertaux-Wiame, 2006), a qual exige dele um investimento emocional ou psíquico, uma *catexia* (Dejours, 1987). Este facto deve alertar-nos para que prestemos atenção aos processos mais amplos de

[5] https://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact39/view

[6] http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/51_Managing-risks-cleaning-workers.pdf

[7] Ver também: http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_the_cleaning_sector#cite_note-refo-14

individualização e de psicologização das dificuldades de adaptação ao trabalho que denotam eventuais desajustes ou incongruências (Antonovsky, 1987; Levi, 1987; Muchinsky & Monahan, 1987), os quais desafiam a capacidade de resiliência dos trabalhadores (Deranty & Clot, 2014). Por outras palavras, o modo como o trabalhador se envolve na realização das tarefas resulta de um processo da construção subjectiva da realidade, revelando-se essa realização, portanto, uma actividade reflexiva racional (Jaeger, 2010). Sendo assim, a avaliação do risco por parte do trabalhador dependerá do modo como ele percepciona os factores que o podem potenciar tomando como base a sua experiência anterior sobre os eventos indicadores de perigo (Renn, 2004), a qual, por sua vez, é mediada por valores culturais (Douglas, 1978; Douglas & Wildavsky, 1982; Douglas, 1992; Jaeger *et al.*, 2002). De outro modo, a forma como os trabalhadores agem perante os factores de risco depende de como eles os interpretam, daí ser de importância fulcral partir das percepções do risco para se compreender o modo como ele interfere na saúde tanto dos trabalhadores como das empresas e, em última análise, para se poder gerir essa interferência (Renn, 1998).

Considerando, por conseguinte, que:

i) a gestão da interferência dos factores psicossociais de risco no desempenho dos trabalhadores e das empresas é fundamental para zelar pela saúde de ambos e que essa gestão implica estudar tanto as condições objectivas do trabalho como as suas interpretações subjectivas (Bilbao & Cuixart, 2012), e que, como vimos,

ii) o estudo dos factores psicossociais de risco é ainda muito deficitário no conjunto dos estudos relacionados com a saúde ocupacional, sendo até inexistente no caso concreto da profissão das limpezas em Portugal, propomos, através do presente estudo, analisar as percepções que os profissionais da limpeza que trabalham em Portugal constroem sobre os factores psicossociais de risco a que se encontram sujeitos na sua actividade profissional.

Em termos específicos, pretende-se descrever:

i) as características do trabalho e dos profissionais de limpeza que trabalham em Portugal e

ii) medir as percepções do risco construídas por eles.

A finalidade remota do estudo é fornecer indicadores seguros que possam vir a sustentar a elaboração de um plano de gestão dos factores psicossociais de risco devidamente informado e adequado à prática dos profissionais de limpeza que trabalham em Portugal. Em

última instância, pretende-se identificar indicadores empíricos que possam servir de apoio para a elaboração de medidas a jusante que ajudem a minimizar os efeitos dos factores de risco psicossocial na saúde física, psicológica e social dos trabalhadores da limpeza, e, por inerência, na saúde das empresas de limpeza em geral.

A organização deste relatório reflecte o sentido de argumentação esboçado nesta introdução. No capítulo 2 o problema de estudo será teoricamente enquadrado. Aqui são analisados os principais conceitos implicados no problema de estudo.

Os conceitos centrais do problema do nosso estudo são: "trabalho", "saúde", "risco", "percepção do risco", "factores psicossociais de risco nas profissões de limpeza". O primeiro conceito, mais abrangente, procura enquadrar a prática dos trabalhadores da limpeza no contexto mais amplo da prática dirigida ao fim último da adaptação e da sobrevivência humanas. Trata-se de procurar a raíz da prática profissional em geral remetendo para a dimensão abrangente, antropológica, do trabalho (cf. Applebaum, 1986a, 1986b; Nash, 1998; Garsten, 2008; Bertazzi, 2010). O enquadramento da prática dos profissionais de limpeza no contexto em que a espécie joga a sua sobrevivência permite perspectivar o trabalho enquanto problema ontológico, isto é, enquanto *fenómeno estratificado de vários saberes* do qual apreendemos de forma imediata apenas a sua dimensão emergente (Clot, 1999; Karlsson, 2004). O trabalho encerra em si múltiplas dimensões (Friedmann, 1961; Thomas, 1999; Noon & Blyton, 2002; Smith, 2005) com um significado fundamental para a existência humana, radicando o seu valor prático na identidade individual (Erez & Earley, 1993; Holtgrewe, 2003; Dejours & Deranty, 2010; Clot, 2014) e comunitária (Gusfield, 1975; Haas, 1992; Wenger, 1998; Eriksson & Linde, 2014) de quem o realiza. Esta implicação identitária revela-se primariamente pelo facto de o trabalho moldar a vida dos indivíduos e das comunidades (Van Maanen & Barley, 1982).

A articulação entre "trabalho" e "saúde" constitui o cerne da problematização do objecto de estudo, uma vez que é nela que se produzem os efeitos das características e dos factores do trabalho no bem-estar físico e mental dos trabalhadores. Isolando a noção de "trabalho profissional", ou de "ocupação profissional" da noção abrangente de "trabalho", estaremos a observar os modos de formalização das relações de trabalho, enquadrando, por inerência, as práticas genéricas de trabalho num contexto social e selectivo de formalização de relações de produção, inscrevendo definitivamente, portanto, o problema na história e nas contingências potencialmente geradoras de novos riscos sociais (Illich *et al.*, 1977; Esping-

Andersen, 1983, 2005; Wilcock, 1993; Bonoli, 2006; Sennett, 2010). É neste quadro que a relação trabalho-saúde motiva a nossa atenção neste estudo, uma vez que remete para os contextos histórico e sócio-político que determinam definitivamente os contextos de trabalho (Levi, 1987; Siegrist, 2006), ao moldarem a própria existência das organizações e das instituições sociais dentro das quais o drama laboral se desenrola (Davezies, 1993, 2004, 2012; Dejours, 1987, 1988, 2010; Dejours & Deranty, 2010; Dejours & Gernet, 2010; Thébaud-Mony *et al.*, 2015).

O conceito de "risco" é aquele à volta do qual gira o nosso problema de estudo. À semelhança do que se faz com o conceito de "trabalho", também o conceito de risco nos obriga a considerar diversas perspectivas de conceptualização. Sendo a psicométrica e a cultural as duas principais perspectivas sobre o risco (Slovic, 1982; Renn, 1993; Rohrmann, 1998), elas reúnem uma vasta panóplia de implicações epistemológicas e práticas que devem ser, pelo menos em parte, salientadas, para compreendermos melhor a lógica subjacente à perspectiva de estudo adoptada no presente estudo. A noção de "percepção do risco" é também ela central neste estudo. A noção remete para a fenomenologia do real, uma abordagem que, em tempos, revolucionou a ciência por culpa de Edmund Husserl e ainda hoje se apresenta como a principal abordagem opositora ao gasto positivismo nas ciências sociais.[8] A ideia segundo a qual, como diria John Dewey (1905), a realidade é o que experienciamos, está na génese da noção de percepção do risco. A construção social e cultural da realidade, podendo fazer surgir o fantasma do silogismo, é, todavia, demasiado séria e preciosa para não ser tomada como o processo central da construção das visões do mundo, no sentido dado por Nelson Goodman (1978), as quais *representam a realidade para* cada um de nós e *reflectem* um princípio prático, radicalmente empírico – como diria William James (1912) – de organização do real.

É precisamente sobre esta radicalidade da experiência do real que "a verdade é feita" (James, 1907)[9] e é, portanto, sobre ela que se deve debruçar qualquer análise das percepções,

[8] Para uma introdução consistente à fenomenologia de Husserl, ver, por exemplo, a colectânea de 2006, *The Basic Problems of Phenomenology - From the Lectures, Winter Semester, 1910-1911*.

[9] A expressão de William James é a seguinte: *Truth is made, just as health, wealth and strength are made, in the course of experience*. Ou seja: "A verdade é feita, tal como o são a saúde, a riqueza e a força, no decurso da experiência". Nesta expressão estão estabelecidas, sobre o denominador comum da experiência pessoal, a realidade, a saúde, a riqueza e a força, curiosamente, todos estes conceitos obtêm sentido mútuo num estudo sobre a relação trabalho-saúde/doença, remetendo os dois últimos precisamente para o retorno material do trabalho e o esforço despendido no trabalho.

já que estas constituem a dimensão prática que traduz a experiência – ou a prática – em evidência (Bridgeman & Tseng, 2011).

Finalmente, já na fase mais próxima do campo de estudo, a noção composta de "factores psicossociais de risco no sector das limpeza" liga-nos imediatamente ao plano concreto da investigação. Neste ponto, importa enumerar os factores de risco psicossocial aos quais os profissionais de limpeza estão expostos e contextualizá-los condicionalmente – pois falta efectuar essa contextualização na prática – no local de trabalho.

No Capítulo 3 descreveremos os objectivos geral e específicos. O Capítulo 4 consistirá na metodologia percorrida. Serão formulados os objectivos na sua forma final, é identificado o tipo de estudo a realizar, são apresentados os métodos de colheita e de análise de dados e é descrito o procedimento metodológico global. No Capítulo 5 são apresentados e analisados os resultados obtidos aplicando-se os métodos previamente apresentados e descritos. O Capítulo 6 discute as implicações práticas dos resultados comparando-os com os que foram obtidos em estudos anteriores sobre o mesmo problema. Este capítulo constitui a parte verdadeiramente original do trabalho e concentra o esquema argumentativo para destacar e fundamentar a tese, respeitando-se o procedimento comum à ciência da argumentação (e.g. Toulmin, 1966, 2003).

O estudo será concluído (Capítulo 7) resumindo-se os principais resultados que apoiam a tese a defender, reflectindo-se sobre os seus contributos metodológicos e práticos e sobre as suas limitações, apontando-se direcções de investigação a realizar no futuro (Capítulo 8).

2

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1. Trabalho e Saúde: uma relação problemática

O trabalho pode ser considerado uma "actividade com propósito dirigida à adaptação a um ambiente mutável e à criação de valor social" (Nash, 1998). Quando formalizado, o trabalho assume o estatuto de profissão, ou de ocupação. Seja tomado em sentido genérico ou em sentido específico, o trabalho constitui um "aspecto central da experiência humana" (Wilcock, 1993), "fornece-nos não apenas os meios de subsistência, mas também um sentido de identidade e de comunidade" (Garsten, 2008). Através dele, o indivíduo assume-se definitivamente como um actor envolvido nas interacções sociais de carácter utilitário e, por conseguinte, como um agente de construção na história, não unicamente tomada como um produto social, mas antes compósito, biossocial, uma vez que o trabalho é o instrumento central da adaptação (Nascimento, 2015). De facto, os seus efeitos no ambiente moldam o próprio Homem (Karl Marx, citado em Wilcock, 1993) e, por inerência, a sua evolução biológica (Dubos, 1963; Barker *et al.* 2004) – uma realidade particularmente visível na era actual do Antropoceno.

Nesta parte do enquadramento teórico abordam-se também os seguintes temas:

i. As realidades do trabalho;
ii. Os contextos de interferência trabalho-saúde;
iii. As condições sócio-estruturais e saúde (nível contextual macro);
iv. Redes Sociais e Saúde (nível contextual meso);
v. Mecanismos Psicossociais (nível contextual micro);
vi. O Stresse: interacção pessoa-ambiente
vii. O Stresse como síndrome de adaptação
viii. O Stresse como incongruência: a construção social do stresse
ix. O Stresse como transacção: gestão pessoal da mudança

Contudo, atendendo à densidade de assuntos, bem como à necessidade de fazer uma abordagem mais directa ao tema em estudo, optou-se por desenvolver os pontos anteriores e colocar toda essa informação no ponto 10 (Anexos), concretamente no Anexo IV – Enquadramento Teórico – continuação.

2.2. A Abordagem psicodinâmica do trabalho: Questões de organização

A segurança total no trabalho, tendo em conta que este é também uma tecnologia de adaptação, é, devido a esta qualidade, virtualmente impossível, mas, isso não significa que não se possa evitar que os trabalhadores fiquem doentes devido ao trabalho. Como referem van Belleghem *et al.* (2015), "a dimensão psicossocial do trabalho não é um risco em si própria. Se falarmos de consequências adversas do trabalho na saúde dos trabalhadores será preferível falar de perturbações psicossociais. O risco refere-se à probabilidade de as perturbações psicossociais emergirem por causa do trabalho. Ora, as perturbações psicossociais emergem precisamente quando a dimensão psicossocial não é reconhecida nos seus aspectos positivos pela organização do trabalho". Por outras palavras, a dimensão psicossocial é omnipresente, seja no local de trabalho ou fora dele – o importante é não deixar que ela emerja na forma patológica. E, no contexto laboral, a forma de evitar a revelação patológica da dimensão psicossocial passa em grande medida por organizar o trabalho no sentido de minimizar os impactos de elementos ou de eventos precursores de doença, no sentido em que Kagan & Levi (1967) entendiam estes. Ora, na linha da ideia enunciada por Belleghem *et al.* (2015), a forma de impedir a emergência desses elementos é *reconhecer* a dimensão positiva da dimensão psicossocial. Esta é precisamente a premissa central da qual parte a análise psicodinâmica do trabalho. De acordo com esta abordagem, há uma esfera intermediária entre doença mental e bem-estar psicológico – o estado de angústia – que pode estar ligado à forma como o trabalho está organizado (Dejours, 1987).

Como refere Alderson (2004), a "hipótese central da abordagem psicodinâmica é que existe uma relação significativa entre a maneira como o trabalho é organizado e a saúde mental dos trabalhadores". Esta hipótese indica a presença de duas variáveis fundamentais que desenham o resultado das interacção entre a organização do trabalho e a saúde do trabalhador: a ideia de que há características da organização do trabalho que "fazem mal à saúde" e, de modo mais discreto, a ideia de que os trabalhadores procuram gerir o impacto dessas características na sua saúde de forma a manterem o seu equilíbrio psíquico (Alderson, 2004). Estas duas variáveis abrangem o espectro global da teoria psicodinâmica do trabalho, como veremos nos próximos parágrafos.

A noção de organização do trabalho é central para se compreender os riscos psicossociais aos quais os trabalhadores estão expostos, porque...

> "...entra em conflito com o funcionamento psicológico dos indivíduos em toda a sua extensão. A divisão do trabalho, mais particularmente o conteúdo das tarefas, pode fazer emergir questões relativas à motivação ou, em termos mais clínicos, o desejo de desempenho, o prazer derivado de, a *catesis* de, uma tarefa; ela pode ainda fazer surgir a dissonância por causa do facto de a história e os desejos do indivíduo poderem ser tomados como critério de decisão, por parte de outros, sobre as tarefas que ele deve desempenhar. O desdobramento dos indivíduos pode criar um quadro rígido dentro no qual os conflitos interpessoais podem surgir envolvendo emoções" (Dejours, 1987).

A organização do trabalho reflecte as políticas de reconhecimento social. O reconhecimento social (ou a falta dele) revela-se de modo especial nas relações laborais (Petersen & Willig, 2004; Deranty *et al.*, 2007; Stahl, 2011; Smith & Deranty, 2012). Como refere Cox *et al.* (2000) – descrito no Anexo IV – Enquadramento Teórico - continuação, onde se refere o controlo do trabalho por parte do trabalhador, previsto no modelo de Karasek (1979) – a distância entre os trabalhadores e os gestores na decisão sobre os procedimentos de trabalho é um dos principais factores de risco psicossocial no local de trabalho. Esta distância está enraizada na cultura do trabalho e mergulha as suas raízes na própria origem da distinção social, que é a base na qual assenta o reconhecimento social, o qual molda, em grande medida, a forma como o trabalho é organizado.[10]

Segundo Christophe Dejours, o fundador da teoria psicodinâmica do trabalho, a organização do trabalho é a fonte, simultaneamente, do prazer e do sofrimento no local de trabalho. Este último apresentar-se-á como a "arena" onde o trabalhador desenvolve estratégias com o objectivo de defender a sua saúde perante situações de sofrimento (Alderson, 2004). As situações de sofrimento surgem porque a probabilidade de realização da vontade do trabalhador em atingir desejos de realização pessoal, de reconhecimento ou mesmo de construção identitária é determinada por decisões de agentes que operam independentemente dessa vontade e que eventualmente menosprezam esses desejos. O sofrimento e o prazer no local de trabalho não são, porém, mutuamente exclusivos – eles

[10] Julgamos ter valor ilustrativo desta distinção e deste reconhecimento o famoso *Elogio à Indolência*, de Bertrand Russell, (1932). Refere ele: "O trabalho é de dois tipos: primeiro, a alteração da posição da matéria na, ou perto da, superfície da terra; segundo, dizer às pessoas para o fazer. O primeiro tipo é desagradável e mal pago; o segundo é agradável e bem pago. O segundo tipo é capaz de extensão infinita: não há só os que dão ordens, mas também os que os aconselham sobre como as ordens devem ser dadas. Usualmente, dois tipos opostos de conselhos são dados simultaneamente por dois corpos de homens organizados; isto chama-se política. A capacidade necessária para este tipo de trabalho não é o conhecimento sobre os assuntos sobre os quais são dados os conselhos, mas o conhecimento da arte de falar e de escrever de forma persuasiva, i.e., de propagandear".

podem existir em simultâneo (Alderson, 2004). Isto significa que a organização do trabalho inclui simultaneamente elementos estruturantes e elementos patogénicos (Alderson, 2004).

Estes princípios comunicam com a inspiração de base da sócio-psicanálise de Gérard Mendel (Arnaud, 2007). De acordo com esta perspectiva, "o domínio das organizações sobre os indivíduos é tal que estes têm muito pouco poder sobre os seus actos de trabalho, daí os efeitos psicológicos negativos com as correspondentes consequências sócio-económicas" (Arnaud, 2007). Para lidar com esse espartilho, o trabalhador desenvolve um processo psíquico especial que consiste na "apropriação do acto", que Mendel designa recorrendo ao neologismo de "poweract" ou de "actepouvoir", isto é, um processo resultante em acto com poder para modificar a realidade externa e que, simultaneamente, é dominado pelo indivíduo, o qual, tendo poder sobre o acto tem igualmente poder de alterar aspectos particulares da realidade que possam eventualmente provocar angústia (Arnaud, 2007). O poder do trabalhador não consiste no seu exercício sobre outrém, mas sim sobre algo. Gérard Mendel vê neste "poweract" a "expressão de uma necessidade-desejo inconsciente e antropologicamente determinada que leva todos os indivíduos a querer dominar a actividade que são chamados a realizar, especialmente em situações profissionais" (Arnaud, 2007).

Esta necessidade-desejo antropologicamente determinado de ter poder sobre o que se faz estará na base de dois conceitos centrais da teoria psicodinâmica do trabalho: a sublimação e a diferença entre trabalho prescrito e trabalho real. Um outro conceito central na teoria, como foi sugerido acima, é o de reconhecimento. Há mais conceitos importantes na psicodinâmica do trabalho (Alderson, 2004), mas, para o efeito que pretendemos – que é passar do nível da *interpretação do real* para o nível da *intervenção no real*, o qual preconiza a entrada no campo concreto do risco em contexto laboral – e, considerando que não é este o documento indicado para realizar uma análise profunda da abordagem psicodinâmica do trabalho, centraremos a nossa atenção nesse triângulo formado pela *sublimação*, a *relação trabalho-prescrito/trabalho-real* e o *reconhecimento*.

Apesar dos avanços proporcionados pelos modelos de análise do stresse laboral, a mudança do modelo de trabalho resultante da evolução das condições sócio-estruturais no nível macrossocial, que está descrito no Anexo IV – Enquadramento Teórico - continuação, marcada pela terciarização do trabalho, trouxe novos problemas para o centro do debate sobre os riscos psicossociais do trabalho. Um dos principais foi a incapacidade de se prescrever o trabalho. Devido à mudança estrutural do trabalho, as actividades dos

trabalhadores passaram cada vez menos a ser enquadradas numa *ordem de produção* em série e passaram a ser cada vez mais definidas pelas *exigências personalizadas* dos clientes e dos utentes. Face a esta indeterminação do padrão de actividades, "o desempenho passou a depender mais da capacidade de adaptação permanente às variações e aos imprevistos" (Davezies, 2004) do mercado e, com isso, tornou-se praticamente impossível prescrever o trabalho em detalhe. O "apelo à autonomia, à iniciativa, à responsabilidade decorre desta tomada de consciência pelo enquadramento da incapacidade crescente de prescrever o trabalho. Assistimos assim a um abandono das hierarquias face às modalidades de execução do trabalho. O organizador cedeu o lugar ao gestor" (Davezies, 2004). Ora, é precisamente neste ponto que surge o problema do "desenquadramento" do trabalhador nos novos modelos de organização do trabalho. Segundo Philipe Davezies "o organizador pretendia conhecer o trabalho; o gestor já não tem esta pretensão. A sua bagagem é formada por conhecimentos descontextualizados, sem ligação com os conteúdos técnicos das actividades que devem enquadrar: utensílios de gestão e fragmentos de ciências humanas constituindo uma espécie de *tecnologia política*. Resultado: o princípio de organização provavelmente mais propagado nos nossos dias é "desembrulhem-se!". Mas isso significa que a evolução do trabalho obriga a apelar à inteligência dos trabalhadores." A terciarização do trabalho obriga, então, a que o trabalhador desenvolva um espírito crítico sobre o seu trabalho, que se torne reflexivo, uma vez que a sua actividade assenta em interacções. De acordo com Davezies (2004), isto significa que o trabalhador acaba por se envolver numa *reflexão ética*. Esta reflexão ética implica, por sua vez, que o trabalhador tome consciência do carácter obrigatório do trabalho, ou seja, do facto de o trabalho reflectir um conhecimento colectivo cujo primeiro efeito é a construção de um sistema de regras "que façam o trabalho produzir".

A terciarização do trabalho aumenta, assim, a consciência sobre os efeitos da organização do trabalho no desempenho das funções, visto que apela à combinação de dois tipos de reflexão: a reflexão implicada num saber prático assente na redundância permanente que pretende responder às reacções constantes e imediatas do cliente/utente à actividade do trabalhador – uma dimensão epistemológica, portanto – e a reflexão implicada na tradução prática de um *corpus* normativo cujos efeitos se revelam na continuidade do desempenho enquadrado numa função social mais ampla – uma dimensão política. A inexorabilidade deste confronto do trabalhador com a sua aptidão e com a sua função económica dentro de um quadro de normatividade política é que transforma o trabalho terciarizado numa tecnologia política.

À primeira vista, porque a necessidade de reflexão ética obriga o trabalhador a manter-se especialmente atento à sua actividade, a qual se torna num saber prático por excelência (Dejours, 2004, 2012), no sentido da "sabedoria prática", o novo modelo permitiria ao trabalhador aumentar o seu grau de controlo sobre o trabalho e, com isso, a julgar pelas conclusões mais visíveis da aplicação do modelo Job Demands-Control, deveria fazer melhorar a saúde física e mental dos trabalhadores. Ora, diz Davezies (2004), não é isso que se passa – o que se passa, de facto, é que a reflexão ética fez diversificar a noção de bem-estar até à escala individual, e, face a esta extrema diversificação, a correspondência da actividade colectiva com a noção de bem-estar perde sentido. Na verdade, devido à necessidade de reflexão ética constante e contínua, surgiu igualmente a necessidade de re-avaliação do que se fez, do que se faz e do que se deve fazer – isto, como se disse, de forma constante e continuada, o que expõe o desempenho dos trabalhadores a um escrutínio permanente, com todas as implicações em termos de percepção de segurança do emprego e de confiança no contrato psicológico que isso acarreta.

Neste cenário, a avaliação do desempenho é um paradoxo (Davezies, 2004). De facto, é irónico verificar que, num tempo em que a actividade laboral se apoia, de modo crescente, na *qualidade* do serviço prestado, este seja avaliado em *quantidade*, através de estatísticas de produção e de contributos para o volume de negócios. Como lembra Philippe Davezies, no documento que temos vindo a citar, no contexto pós-industrial utiliza-se o modelo de avaliação do trabalho aplicado nas cadeias de montagem tayloristas – o "carácter reducionista desta abordagem traduz-se numa incapacidade dos gestores em dar conta das dimensões de actividade que não se exprimem em termos de valores de mercado" (Davezies, 2004). Este paradoxo faz surgir um conflito generalizado nos locais de trabalho, tornando os trabalhadores descontentes e competidores entre si, pondo-se em causa a solidariedade orgânica na qual assenta a própria divisão social do trabalho, como Émile Durkheim (1930) mostrou, devido ao corromper das relações sociais que primariamente sustentam as relações laborais, como Park & Burgess (1921) referiram. Os critérios de qualidade deixam de ser de natureza técnica, relativos à eficácia técnica, no sentido dado por Marcel Mauss (1934), para passarem a ser de natureza económica. Com isto, a própria competência e o mérito passam a ser secundários face à imagem de mercado, e são substituídos pelo aspecto estético (Warhurst & Nickson, 2009; Karlsson, 2012).

A qualidade é instrumentalizada em proveito do colectivo, em referência ao mercado. O trabalhador que "pretende fazer mais, em nome das normas da sua arte e das suas próprias

concepções éticas, esse não trabalha para o colectivo. Ele faz isso para satisfazer as suas exigências pessoais. Ele manifesta uma atitude individualista. Os trabalhadores que pertencem a categorias anteriormente preservadas exprimem um sentimento de amputação e de degradação das suas actividades. Através da falta de reconhecimento do seu investimento pessoal no trabalho, da sua inteligência, das suas exigências éticas, os trabalhadores sentem-se desprezados" (Davezies, 2004).

O surgimento do tema do *reconhecimento* vem daqui. Este consiste na expectativa de retribuição que o trabalhador faz em contrapartida pelo seu investimento pessoal na realização das suas actividades. A retribuição esperada é sobretudo de ordem simbólica (Dejours, 1993, 2012), não tanto de ordem monetária, como defendia Siegrist (1996) no seu modelo High-Effort/Low-Reward. Yves Clot, a propósito, refere que as empresas actuais "provam ser incapazes de oferecer acontecimentos sociais de reconhecimento no processo de subjectivação no trabalho" (Clot, 2014). Face a esta incapacidade, os trabalhadores falham o seu desejo de fazerem parte de uma cultura ocupacional e cria-se "um hiato entre a identidade oferecida pelas regras da gestão e a experiência de subjectivação individual e colectiva que os trabalhadores têm no trabalho" (Clot, 2014). O trabalhador perde a sua identidade baseada na ocupação e situa-se numa espécie de limbo que separa a experiência concreta do trabalho e a sanção formal da sua posição no contexto laboral. Isto significa que o processo de identificação formal, concedida pelos *experts*, oblitera os processos de construção identitária apoiados pelo reconhecimento da localização do trabalhador na comunidade de prática. Sendo o processo de reconhecimento um processo interactivo apoiado na concessão de estatuto pelo outro, o trabalhador fica sem meios de poder impedir a concessão de estatuto formal e de exigir a concessão de estatuto baseado na identificação com uma comunidade ocupacional. A construção identitária passa, assim, a motivar a emergência de estados de angústia e de sofrimento. Quando deveria consistir numa das principais formas de afirmação da subjectividade, a imposição da identidade formal revela-se, antes, como um meio de negação da subjectividade.

Dejours (2012) parte da ideia central de que o trabalhador procura o reconhecimento como principal recompensa pelo seu investimento afectivo no trabalho para desenhar as diferentes problemáticas em que está envolvido no processo de construção identitária no trabalho. Através do reconhecimento da qualidade do seu trabalho, o trabalhador espera ver reconhecida a sua subjectividade particular, o seu nome, daí que o reconhecimento da qualidade do trabalho esteja directamente implicado no reconhecimento da identidade do

trabalhador. A recompensa simbólica do reconhecimento da identidade "pode ser significativa em relação às expectativas subjectivas de auto-realização" (Dejours, 2012). Para este autor, a relação entre auto-realização e a mobilização subjectiva da personalidade e da inteligência é mediada pelo *trabalho*; e a relação entre a identidade e o trabalho é mediada pelos *outros* através do seu juízo, ou julgamento, de reconhecimento (Dejours, 2012).

Quando "o «estatuto da realidade» dentro da economia geral do prazer e do sofrimento" (Dejours, 2012) não corresponde à situação esperada pelo trabalhador, ele desenvolve estratégias de defesa – principalmente a sublimação – e pode desenvolver também "descompensações psicopatológicas" (Dejours, 2012). É nestes casos que a questão do reconhecimento revela, de facto, o seu poder preditivo de risco psicossocial. A "luta contra a loucura implica a confrontação do *sujeito* com a *realidade* e o reconhecimento da sua acção pelos *outros*. Sendo assim, a loucura não depende da intensidade dos constrangimentos impostos ao sujeito pela realidade do trabalho. A razão (ou a normalidade) não depende da mediação feliz destes mesmos constrangimentos. Ao invés, é quando um dos três termos é isolado dos outros dois, que o risco de alienação e de loucura emerge" (Dejours (2012).

Recorrendo à tese da alienação como ruptura da relação com o real, de François Sigaut (1990), Dejours utiliza as configurações triangulares que o agrónomo e antropólogo francês utilizou para representar as relações de trabalho para ele próprio exemplificar as consequências da falta de reconhecimento para a saúde mental do trabalhador. Assim, "se o sujeito for separado da realidade e do reconhecimento pelos outros, ele é abandonado à solidão da loucura clássica chamada alienação mental" (Dejours, 2012) (ver Figura 1).

Figura 1: Alienação mental (adaptado de Dejours, 2012)

Por sua vez, "quando o sujeito mantém uma relação com a realidade através do seu trabalho mas este trabalho não é reconhecido pelos outros, mesmo se se tratar de uma relação verdadeira, também aqui, o sujeito é condenado à solidão" (Dejours, 2012). Desta vez, o sujeito está socialmente alienado, ilustrado na Figura 2. Esta situação é própria dos casos em que o trabalho de alguém não é reconhecido pela sociedade. A economia geral do prazer e do sofrimento fica amputada do prazer fornecido pelo reconhecimento e a relação trabalho-sofrimento assume-se como a única possível.

Figura 2: Alienação social (adaptado de Dejours, 2012)

Em ambos os casos, há lugar à existência de crises de identidade que podem levar o trabalhador a mergulhar em estados de loucura. De acordo com Dejours (2012), a maior parte das situações de psicopatologia do trabalho refere-se a casos de alienação social.

Finalmente, a actividade do sujeito é reconhecida pelos outros, mas esse reconhecimento acontece numa realidade psíquica que perdeu a sua ligação ao mundo real. Trata-se de uma situação de alienação cultural, como se vê na Figura 3.

Figura 3: Alienação cultural (adaptado de Dejours, 2012)

Em situações como esta, o indivíduo ou o grupo vivem numa espécie de mundo próprio, construído à volta de determinadas referências que obtêm valor prático apenas no contexto de realização abrangido pelas intenções do sujeito ou do grupo em questão. A ilustração feita por Bertrand Russell sobre a divisão social do trabalho sugerem um cenário deste tipo. Não é incomum observar-se uma separação radical entre, os mundos dos gestores e dos trabalhadores. A percepção de falta de apoio dos supervisores pode ser explicada por esta separação radical. Dejours (2012) destaca que estas situações são muito perigosas em contextos laborais. Ele dá o exemplo de uma situação estudada por si em que observou casos em que dados procedimentos eram realizados sem oferecerem segurança e que os supervisores ignoravam os avisos que os operários constantemente faziam. Esta "surdez" dos supervisores resultou na inevitabilidade da ocorrência de vários acidentes, um deles com consequências sérias, o qual a classe gestora nem sequer teve oportunidade de conhecer. Trata-se de uma situação típica em que há exclusão de uma parte dos agentes da realidade. Por esta razão, a alienação cultural pode acoplar-se com situações de alienação social.

Em resumo, "a identidade é sempre o resultado da luta contra os três possíveis riscos de alienação, embora um destes nunca é totalmente vencido, mesmo nos melhores casos" (Dejours, 2012).

A análise psicodinâmica do trabalho sustenta que a relação com a realidade nunca é determinada de forma directa. Dejours (2012) refere mesmo que esta relação não é natural e que "envolve sempre a mediação de uma acção nessa realidade". Neste ponto, Dejours afirma a inspiração fenomenológica da teoria psicodinâmica do trabalho (Dejours, 2010; Deranty, 2010), centrada na corporeidade das experiências do trabalho em seguimento da fenomenologia da percepção, de Maurice Merleau-Ponty, da experiência corporal, de Erwin Straus, e do primado da intuição do real, de Philip Goldberg.

As implicações dos processos de reconhecimento no bem-estar dos trabalhadores são comuns às implicações desses processos no bem-estar das populações em geral. A questão do reconhecimento assumiu especial dimensão no contexto dos debates sobre o multiculturalismo (e.g., Honneth, 1992; Lukes, 1997; Kukathas, 2007). A psicodinâmica do trabalho apoia-se sobretudo na teoria do reconhecimento de Axel Honneth (e.g. Deranty, 2004; Deranty & Renault, 2007). A referência ao reconhecimento no presente trabalho tem apenas como objectivo mostrar a pertinência do conceito no âmbito dos estudos sobre os riscos psicossociais. Esta pertinência foi comprovada em estudos específicos sobre os riscos

psicossociais, incluindo em estudos que envolvem trabalhadores da limpeza (Hviid *et al.*, 2013).

Ja foi referido que o quadro actual da organização do trabalho caracteriza um dos principais problemas na adaptação dos trabalhadores ao novo mundo do trabalho: a crescente abstracção da prescrição. O desprezo do colectivo pelo investimento pessoal nas tarefas e o sentimento de falta de reconhecimento desse investimento são indicadores da existência de um desajuste essencial entre as aspirações do trabalhador e as exigências do novo modelo de organização do trabalho.

Este desajuste não é do mesmo tipo do que foi estudado no âmbito do modelo de stresse P-E Fit ou de qualquer outra variação deste modelo, mas constitui uma nova forma de desajuste: o desajuste entre o *trabalho prescrito* e o *trabalho real*, muito bem ilustrados na Figura 4.

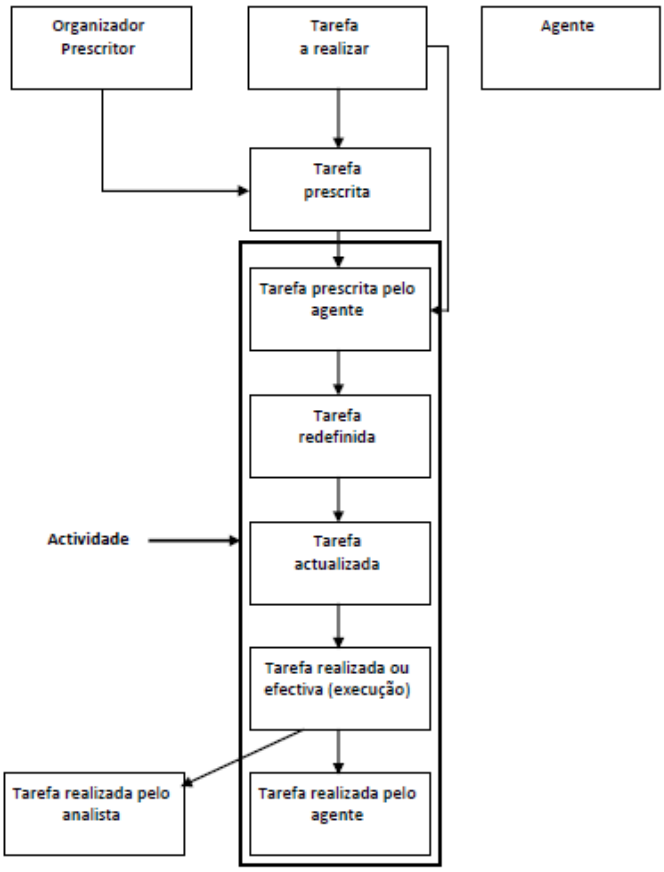

Figura 4: Trabalho prescrito vs. trabalho real (adaptado de Leplat, 1997)

A realização de uma tarefa nunca é automática, isto é, existe sempre uma diferença entre o trabalho prescrito e o trabalho ajustado a uma situação concreta (Dejours, 2007).

Areosa (2015) lembra que "nenhuma organização pode funcionar adequadamente sem que os seus trabalhadores façam ajustes, criem alternativas, ou contornem as regras". Na perspectiva da teoria psicodinâmica, "ao trabalho prescrito é acrescentada a inteligência dos trabalhadores para que as coisas funcionem" (Areosa, 2015). Esta questão não é nova e tem sido estudada desde a segunda década do século XX, quando a Escola Cultural-Histórica da Psicologia, fundada pela *troika* Vygotsky-Leontiev-Luria, relevou a relação entre a mente e a actividade como o mecanismo central responsável pela transformação humana da realidade social, natural, e a própria realidade humana, relação essa que se apresenta como um processo cultural e historicamente situado, material e socialmente mediado. Esta teoria inspirou o nascimento de uma outra – a teoria do conhecimento tácito, de Michael Polanyi (1983), que releva igualmente o papel da criatividade nesse processo histórico-cultural. A tradução destas teorias para a realidade da actividade em contexto laboral foi concretizada por numerosos investigadores. De entre eles, assumem particular importância os trabalhos de Sylvia Scribner (1984, 1985), Michael Cole (1995, 1996), Yrjö Engeström (1987, 1999, 2001), Robert Sternberg (Wagner & Sternberg, 1987; Sternberg, 1998, 1999) e Stephen Billett (e.g., 2003, 2009, 2010).

Num trabalho baseado na observação directa da prática dos trabalhadores numa empresa de processamento de leite, Sylvia Scribner (1985) chegou a uma conclusão sobre a diferença entre trabalho prescrito e trabalho real que reflecte na perfeição a "irracionalidade" e a ineficácia do trabalho prescrito: "se o conhecimento social organiza a indústria de processamento de leite – o seu ambiente físico e as suas formas simbólicas – os indivíduos usam este conhecimento social criativamente para moldar o trabalho que se adapta melhor às necessidades humanas. Apenas podemos lamentar que as nossas instituições sociais – locais de trabalho na indústria – estão tão organizadas que acabam por limitar as formas pelas quais o pensamento e a acção dos trabalhadores possam retornar, enriquecer e humanizar o conhecimento e a prática sociais". Considerando que tanto os sistemas orgânicos como os sistemas sociais estão envolvidos em processos de evolução interpenetrados, o recurso do trabalhador ao senso comum ou ao conhecimento não formal acaba por funcionar como uma estratégia de adaptação, tanto a nível pessoal como, pela sua repercussão na resiliência da empresa. A re-organização do trabalho como estratégia de adaptação é tanto mais decisiva quanto maior risco houver para a sobrevivência do sistema. Num caso paradigmático, Edwin

Hutchins (1991) mostrou como o recurso a estratégias apoiadas no conhecimento do senso comum por parte dos navegadores é decisivo para a sobrevivência dos sistemas – individual e organizacional. Isto, mesmo sabendo-se que, na navegação de navios de grande porte, a organização do trabalho é extremamente calculada. O trabalhador acaba, assim, por estar simultaneamente dentro e fora dos sistemas de prescrição do trabalho (Hutchins, 1991). O trabalho real acaba por ser um produto tanto do desenho da tarefa como da evolução dos sistemas (Hutchins, 1991), mas, não apenas: ele também é um produto da criatividade do trabalhador, como lembra Scribner (1985).

Como podemos ver através do esquema da Figura 4, o trabalhador (agente) redefine a tarefa prescrita pelo organizador/prescritor, re-prescrevendo-a. A tarefa a realizar é, assim, o resultado da redefinição feita pelo agente. Ou seja, o trabalho real consiste no resultado de um processo de redefinição e actualização do trabalho prescrito. Como refere Alderson (2004), "não há descrição de tarefa que dê conta com exactidão da realidade de um dado trabalho, na medida em que esta realidade é sempre mais ou menos movediça e imprevisível; a prescrição do trabalho subestima habitualmente a variabilidade da situação". Sendo assim, a redefinição do trabalho por parte do trabalhador é imprescindível para que as tarefas se realizem.

A concretização do trabalho em situação real implica, portanto, um investimento subjetivo que não está previsto no desenho formal da tarefa. Este investimento, já vimos, interfere com a questão da identidade do trabalhador e correspondente expectativa de reconhecimento, cuja falta pode originar problemas de desajuste psicopatológico. O investimento do trabalhador não é um tema novo, pelo contrário, ele tem sido invocado pela abordagem marxista desde o próprio Karl Marx. A alienação do "operário" através do seu investimento no trabalho que depois se traduz em lucro para o detentor do capital é uma ideia fundadora na teoria económica marxista. E, tal como a teoria psicodinâmica do trabalho – que bebe directamente da abordagem marxista das relações laborais[11] – também a alienação

[11] O indicador mais unívoco da inspiração marxista da teoria psicodinâmica do trabalho é a comunicação apresentada por Christophe Dejours, o fundador da teoria, no Congresso Marx International VI, sob o tema "Suicide au travail et crise de la culture". Outro indicador, centrado no conceito marxista de alienação, é o artigo de Dejours intitulado "Aliénation et clinique du travail", *Actuel Marx* 2006/1, n° 39, p. 123-144 – neste artigo, Dejours discorre inclusivé sobre o conceito marxista de "trabalho vivo", que ele próprio adopta como oposto do trabalho prescrito.

do valor por parte do capitalista provocava descontentamento e sofrimento da classe dos colarinhos azuis.

A noção de trabalho vivo, "naturalmente" subjectivo reflecte perfeitamente o pressuposto segundo o qual o trabalho real implica o investimento do sujeito, a que Dejours (1999) chama zelo (cf. Areosa, 2015). Nessa "vitalidade", o trabalhador reflecte a sua identidade, como já foi dito, e o facto de ela ser possível significa que a organização do trabalho inclui sempre uma possibilidade de ajustamento; ela é dotada de um certo grau de flexibilidade. É devido a esta flexibilidade que o trabalhador tem "liberdade" para manifestar na prática a sua criatividade e engenho (Alderson, 2004; Glăveanu & Lubart, 2014).

A manifestação da criatividade e do engenho aludem para os aspectos do trabalho que dão prazer ao trabalhador (Holtgrewe & Doellgast, 2012). Na verdade, "muitos dos ingredientes essenciais de satisfação com a vida, de saúde e de bem-estar estão inerentemente entrelaçados com o trabalho e com a ocupação" (Kalimo, 1987). Pela perspectiva da referida economia psíquica geral erigida pela psicanálise de Freud, isto é, na oposição estrutural entre dor e prazer, entende-se que a psicodinâmica do trabalho vê o prazer como o resultado da sublimação a partir da situação base, por defeito, do sofrimento ou da dor. O prazer no trabalho é entendido, portanto, como o resultado da sublimação de uma situação angustiante que existe pelo menos em potência (Alderson, 2004). A sublimação consiste na deslocação de um investimento pulsional para fins não angustiantes. Através desta estratégia de defesa, o trabalhador procura encontrar no meio dos aspectos negativos do trabalho vantagens que justifiquem e compensem o sofrimento, sobrepondo-se-lhe. Na perspectiva da psicodinâmica do trabalho, o trabalho sublimado corresponde a um estado de "bem-estar psíquico que o trabalhador conhece quando o seu trabalho satisfaz os seus desejos de reconhecimento que lhe permitam desse modo construir a sua identidade. O prazer no trabalho permite aos trabalhadores construir ou consolidar a sua identidade" (Alderson, 2004). Além disso, o prazer no trabalho corresponde à cooperação e à solidariedade baseada na confiança que formam o sentido de uma verdadeira identidade colectiva, ou um sentido de comunidade ocupacional. A valorização social é, portanto, uma condição da estratégia de sublimação (Alderson, 2004).

Em suma, segundo Christophe Dejours (1987), a abordagem psicodinâmica do trabalho pressupõe que,...

> "...mesmo que o trabalho não seja responsável por perturbações mentais, a organização do trabalho cria perturbações específicas e angústia que não podem ser consideradas inofensivas. Ao favorecer a angústria e a frustração ela afecta o funcionamento mental do trabalhador na totalidade, no qual ela impõe constrangimentos que são por vezes severos. O trabalhador é capaz de resistir à angústia crónica imposta sobre ele apenas recorrendo a mecanismos de defesa que exigem dele uma grande quantidade de energia e produzem uma fadiga que se torna uma parte integral da sua carga de trabalho. Juntamente com as cargas de trabalho fisica e nervosa é legítimo considerar um espaço para a carga de trabalho psicológica"

Um aspecto central a reter do que foi exposto até agora é que as condições de trabalho mudaram "em termos de factores-chave de risco psicossocial como a segurança do emprego, a intensidade do trabalho, a violência e o *bullying*, embora com diferentes padrões através de diversos países e mercados de trabalho" (Dollard *et al.* 2007). Estas mudanças têm sido analisadas tanto no que concerne aos seus impactos da saúde dos trabalhadores como na saúde das empresas. No ponto seguinte aborda-se mais em concreto as implicações destas mudanças na percepção do risco psicossocial no local de trabalho, concedendo-se atenção especial ao caso dos trabalhadores da limpeza.

2.3. Os Riscos Psicossociais no Trabalho: percepção, incidência e medidas

O surgimento de novas formas de trabalho derivadas das transformações macrossociais fez emergir novos riscos sociais (Esping-Andersen, 2005) e, com eles, novos riscos psicossociais para a saúde dos trabalhadores (Fenwick & Taussig, 1994; Ferrie *et al.*, 1998; Lahiri *et al.*, 2006; Moure-Eraso *et al.*, 2006; AESST/EU-OSHA, 2013b[12]). Verifica-se que a "exposição a riscos psicossociais no local de trabalho pode causar danos sérios" na saúde dos trabalhadores (Houdmont & Leka, 2010) e das organizações (Lim & Murphy, 1999 Hoel *et al.*, 2001). Uma consequência da imensa complexidade das implicações do risco na vida humana é a dificuldade em encontrar-se uma definição que satisfaça todas as perspectivas sob as quais ele é abordado e analisado (Rohrmann, 1998). Apesar dos vários

[12]http://oshwiki.eu/wiki/The_physical_work_environment_and_work-related_stress:_mechanisms_and_consequences.

significados da noção de "risco", em função do contexto, é, todavia, possível encontrar uma noção concordante de "risco psicossocial".

A primeira definição de risco psicossocial surgiu num documento da Organização Internacional do Trabalho de 1986 (AESST/EU-OSHA, 2013),[13] a qual identifica, como base problemática da sua emergência, a relação intrínseca entre, por um lado, o conteúdo do trabalho, a sua organização e gestão e outras condições organizacionais e ambientais e, por outro lado, as competências e as necessidades dos trabalhadores.[14] Mais recentemente, Cox & Griffiths (2005) definiram os riscos psicossociais como: "os aspectos da organização e da gestão do trabalho, e do seu contexto social e ambiental, que podem ter o potencial de causar danos psicológicos e físicos".

Independentemente do facto de, nos últimos tempos terem surgido novos riscos psicossocias no local de trabalho, a exposição ao risco é um aspecto normal na nossa vida (Starr *et al.*, 1976). A questão que se levanta não é sobre como devemos evitar totalmente o risco, mas sim se vale a pena expormo-nos a ele, e isso implica avaliar o grau de malefício associado. Concluir sobre a gravidade de um risco é o mesmo que concluir sobre o benefício que resulta da decisão de o aceitar. A análise da relação risco-benefício é, portanto, central na decisão do indivíduo em aceitar ou não expôr-se voluntariamente a determinado risco e, caso a exposição seja involuntária, em aceitar ou não expôr-se a riscos que não pode controlar. De acordo com Starr *et al.* (1976) é nesta relação que assenta a base reflexiva da acção humana perante o risco; nela encerra-se aquilo a que os autores chamaram "a filosofia de análise do risco". De acordo com esta filosofia, a decisão a tomar pelo indivíduo sobre expor-se ou não ao risco depende da controlabilidade deste e da natureza do benefício a obter ou obtido através da exposição a ele. Isto significa que o risco pode ser totalmente controlável ou totalmente incontrolável e, entre estes pólos de possibilidades de controlabilidade, situar-se-ão as opções em que os riscos possuem elementos controláveis e elementos incontroláveis. Normalmente, os riscos totalmente controláveis são aqueles que o indivíduo corre voluntariamente, e os riscos totalmente incontroláveis são aqueles que o indivíduo corre involuntariamente. Em ambas as circunstâncias, o indivíduo avaliará a sua probabilidade de participação, assim o risco inclua ou não benefícios, os quais podem ser tanto tangíveis como intangíveis. Se assumirmos "que existem benefícios intangíveis, o parâmetro de controlo

[13] http://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_workers_health.

[14] Idem.

parece ser a *percepção* do indivíduo da sua própria capacidade de gerir a situação geradora de risco" (Starr *et al.*, 1976). Por conseguinte, a avaliação do risco, e a eventual exposição a ele, é determinada pela *percepção*, como se mostra na Figura 5.

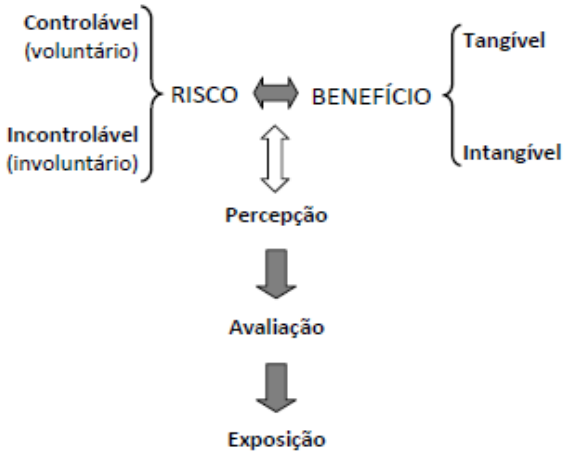

Figura 5: Base filosófica da análise do risco (elaborado a partir de Starr *et al.*, 1976)

2.3.1. A percepção do risco: a abordagem psicométrica e a abordagem cultural

A avaliação da relação risco-benefício em situações controláveis não é, aparentemente, uma operação problemática. No plano contrário, a avaliação dessa relação em situações incontroláveis em que o risco é involuntariamente presente já se apresenta como uma operação mais difícil de realizar. A aceitabilidade do risco varia radicalmente entre as duas situações, as quais remetem para diferentes concepções de uma relação eventualmente tão importante como a de risco-benefício: a relação realidade-possibilidade (Renn, 1993). Esta relação tem um peso particular na percepção do risco, porque concentra em si toda a ciência sobre o real (não unicamente no sentido académico) acumulada ao longo da história humana. As implicações desta consciência das possibilidades do real revelam-se no facto de os indivíduos estabelecerem relações causais entre os eventos, ou as acções, e os seus efeitos. A avaliação da relações causa-efeito implicada na análise do risco significa que os indivíduos procuram na experiência passada as referências para gerirem o risco e assim precaverem-se

para o futuro. Essa experiência passa a assumir a função de uma ciência cumulativa e contínua onde as relações causa-efeito obtêm explicação, seja apoiando-se em análises científicas formais previamente realizadas, seja com base em relatos ou testemunhos particulares contidos nas histórias da sabedoria popular, ou com base em doutrinas sociais religiosas ou em poderes mágicos (Douglas, 1966, citada em Renn, 1993).

A memória social encarrega-se de reter as referências éticas (no sentido de referências de comportamento) para *utilizar em caso de emergência*. Essas referências tornaram-se elementos de memória por necessidade de constituição de uma espécie de jurisprudência, a qual sanciona uma lógica de abordagem dos problemas sociais a partir de uma racionalidade do tipo:

- problemas-semelhantes ↔ soluções-semelhantes;
- riscos-semelhantes ↔ acções-semelhantes.

Ora, esta jurisprudência revela-se ela própria como um efeito de um aspecto central da vida social: os riscos involuntários são aspectos comuns da existência humana, conforme tinham lembrado Starr *et al.* (1976). De acordo com estes autores, os sistemas sociais e técnicos de grande dimensão criam inevitavelmente exposições a riscos involuntários (Starr *et al.*, 1976), uma ideia partilhada por Perrow (1984) e um pouco por todos os representantes e os seguidores da teoria da sociedade de risco.

Como foi referido anteriormente, o bem-estar é sinónimo de felicidade (Warr, 2007), e, como tal, é subjectivo. A propósito, Renn (2004) relembra que "as pessoas constroem a sua própria realidade e avaliam os riscos de acordo com as suas percepções subjectivas", ou seja, as pessoas reagem ao risco com base no modo como o percebem, e, este modo manifesta-se na forma de "uma colecção de noções que as pessoas formam sobre as fontes de risco a partir das informações disponíveis e do seu senso comum" (Renn, 2004). As percepções do risco são "interpretações do mundo baseadas em experiências e/ou crenças" (Rohrmann, 1998). Perante esta realidade, o paradigma da acção racional encontra evidentes limites de aplicação (Renn *et al.*, 2001; Johnson, 2002; Jaeger, 2010). Na realidade, tanto o pensamento racional é influenciado pela emoção como a emoção é influenciada pelo pensamento racional (Epstein, 1994). Por mais rigorosa que pretenda ser a racionalidade lógica, o problema do risco motiva sempre o ressurgimento de medos irracionais e de explicações apoiadas em superstições (Epstein, 1994). A análise proposicional, livre de contexto, e narração de eventos contextualizados são sistemas explicativos concomitantes, (Epstein, 1994). Os

processos heurísticos são, eles próprios, individualmente orientados (Epstein, 1994), razão pela qual não é possível assumir-se a existência de uma verdade absoluta sobre os modos de interagir com o real. Por estarem intimamente ligadas com a forma como os indivíduos interagem com o mundo, as percepções devem ser tomadas a sério. Elas devem constituir a matéria sobre a qual se devem elaborar as políticas de gestão e de controlo do risco, pois, se estas as ignorarem, estarão inevitavelmente a ser mal definidas e orientadas (Renn, 2004).

Renn (2004) lembra, igualmente, que "os mecanismos intuitivos da percepção e da avaliação pessoal do risco possuem características praticamente universais", por isso, eles podem servir de suporte de garantia de fiabilidade do estudo científico das percepções do risco, uma vez que sugerem a sua regularidade. Mais, uma análise das percepções do risco tem a virtude de evitar a manipulação política das fontes de exposição e de manifestação dos riscos. Isto é, porque se radica na existência social concreta, a análise das percepções não permite interferências de ordem política que pretendam manter alguns riscos, ou fontes de risco, ignorados. Deste modo, a análise das percepções serve o princípio fundamental da democracia do processo de conhecimento e de comunicação dos aspectos da realidade que interessam a todos (Renn, 2004). E, identificar, prevenir e mitigar o risco é um problema que interessa a todos, pois, todos nós estamos "ocupados com a percepção do risco durante a maior parte do tempo" das nossas vidas (Rohrmann, 1998).

A fixação do processo cognitivo de percepção do mundo em mecanismos universais abre lugar à realização de avaliações baseadas em inferências estatísticas. É nesta garantia que a abordagem psicométrica da percepção do risco assenta a pertinência da sua aplicação. A abordagem psicométrica apoia-se na aplicação de escalas estatísticas sócio-psicológicas apoiada por técnicas de inquérito – o presente estudo é um exemplo desta abordagem. A modelização estatística do estudo das percepções do risco mergulha as suas raízes na tradição psicométrica iniciada pela psicologia experimental de Wilhelm Wundt, que obteve projecção especial por Francis Galton e, mais tarde, por Alfred Binet e Théodore Simon, e por Lewis Terman, estes três últimos conhecidos pela criação do teste de inteligência, vulgarmente conhecido como "Teste de QI" (quociente de inteligência). No âmbito dos estudos psicométricos sobre a percepção do risco, destacam-se, entre outros, os trabalhos de Fischhoff *et al.* (1978, 1979), Kahneman *et al.* (1982), Slovic *et al.* (1982), Slovic (1987), Arabie & Maschmeyer (1988), Fischhoff (1991), Rohrmann (2000, 2005).

A abordagem psicométrica da percepção do risco é, portanto, psicologicamente centrada, e não sociológica, como à primeira vista possa parecer. O objectivo é extrair dimensões da percepção do risco a partir de um procedimento analítico-factorial (Wåhlberg, 2001). A ênfase é dada sobretudo ao método, e os pressupostos são que "a percepção do risco é multidimensional e pode ser medida desenvolvendo-se escalas que reflictam características importantes no processo de moldagem da percepção humana dos riscos" (Wåhlberg, 2001).

Como em qualquer análise estatística, para que os resultados desta obtenham sentido é necessário partir-se de uma referência, que é normalmente convencionalizada, como é o caso dos valores críticos de teste, ou valores *p*, ou ainda os valores das margens de erro. Starr *et al.* (1976), por exemplo, usam o número de mortes associadas ao risco como o indicador crítico para se determinar o nível de risco associado aos eventos e aos comportamentos em geral, conforme sugere o gráfico do padrão risco-benefício de exposição involuntária da Figura 6.

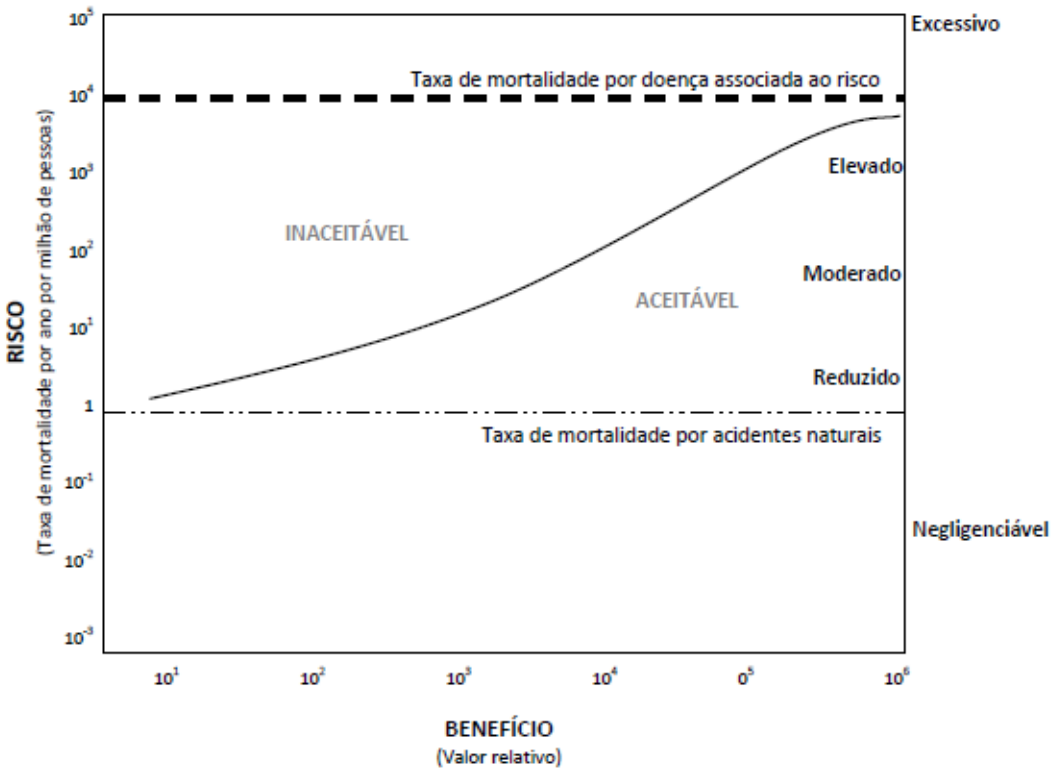

Figura 6: Padrão risco-benefício de exposição involuntária ao risco

(adaptado de Starr *et al.*, 1976)

A relação causa-efeito entre o número de mortes associadas a acidentes não naturais e o nível de risco não deve, contudo, ser aceite cegamente como referência de medição do nível de risco (Slovic *et al.*, 1982). A tendência a aceitar-se as regularidades estatísticas da abordagem psicométrica como medidas suficientes para detectar uma estrutura heurística para se lidar com a incerteza pode fazer-nos incorrer no erro de destituir o elemento ecológico do procedimento de análise do risco. E, como refere Renn (1998), "Uma gestão responsável do risco necessita de levar em conta as consequências socialmente medidas do risco". Para além deste problema da "negligência do contexto", o paradigma psicométrico tem ainda o defeito de dar atenção apenas às regularidades, omitindo ou excluindo casos que mostrem evidências contrárias às que já existem, ou que reflictam comportamentos ou características estranhas à maioria, considerando-os "não fiáveis, erróneos, ou não representativos" (Slovic *et al.*, 1982). Paul Slovic, assim como Bernd Rohrmann pretendem estabelecer uma ponte entre o paradigma psicométrico e o paradigma cultural, de Mary Douglas e Aaron Wildavky, cujas ideias veremos adiante.

Devido à omissão do contexto, o paradigma psicométrico da análise das percepções do risco não consegue explicar por que razão as pessoas valorizam os riscos de forma diferente considerando a escala geográfica do seu impacto, a sua observância, o tempo que leva aos seus efeitos para se fazerem sentir, a sua antiguidade, etc. (Slovic, 1987, 2010). Este défice deve-se, em parte, ao facto de as percepções dos riscos tenderem a ser influenciadas por efeitos de ampliação ou de atenuação social (Kasperson *et al.*, 1988; Machlis & Rosa, 1990; Kasperson & Kasperson, 1996; Renn *et al.*, 1992; Burns *et al.*, 1993; Pidgeon *et al.*, 2003; Masuda & Garvin, 2006; Renn, 2011), provocados, nomeadamente, pelos *media* (Petts *et al.*, 2001; Murdock *et al.*, 2003), e que condicionam a própria governância do risco (Gowda, 2003; Leiss, 2003; Renn, 2003; Kasperson, 2015). Outra razão desse défice, que já foi referida e que é considerada preponderante, é a questão do benefício. Vimos em Starr *et al.* (1976) que o facto de o benefício poder ser intangível abre lugar para a função determinante da subjectividade na determinação do risco. Este aspecto é igualmente valorizado por Slovic *et al.* (1982), os quais adiantam que a percepção do benefício do risco é, em grande medida, responsável pelo grau de tolerância ao risco e/ou ao evento ou à acção que potenciam a sua ocorrência.

Apesar de ter várias e diversas limitações, o paradigma psicométrico de análise da percepção do risco fornece indicadores importantes para se poderem gerir os efeitos da exposição ao risco e, por essa via, informar medidas e políticas tendentes a minimizar esses

efeitos. Como dizem Slovic *et al.* (1982), embora "...o conhecimento psicométrico não assegure decisões sábias ou eficazes, a falta desse conhecimento aumenta certamente a probabilidade de que políticas bem intencionadas, sobre a gestão dos efeitos do risco, falhem os seus objectivos."

Por outras palavras, para analisar o risco é necessário implicar dados estatísticos (que revelem comportamentos e tendências ao longo do tempo) com a percepção intuitiva do perigo. E esta é apenas considerada na abordagem cultural do risco.

A abordagem cultural do risco tem origem na antropologia e parte da ideia base segundo a qual "o processo avaliativo da percepção do risco é determinado pelas normas, sistemas de valor e temperamentos culturais das sociedades e dos indivíduos" (Rohrmann, 1998). A obra fundadora do paradigma cultural é *Risk and Culture: An Essay on the Selection of Technical and Environmental Dangers* (Douglas & Wildavsky, 1982), que segue a inspiração mais antiga de *Purity and Danger* (Douglas, 1966) e de *Natural Symbols: Explorations in Cosmology* (Douglas, 1970), esta última onde figura pela primeira vez o método Grid/Group, que concentra toda a teoria cultural da percepção do risco.[15]

O pressuposto básico da abordagem cultural é que "seja o que for que é percebido tem que passar pelos controlos perceptivos. Neste processo de selecção, alguma coisa é admitida, alguma é rejeitada e alguma é suplementada para tornar o evento reconhecido. Este processo é sobretudo cultural. Uma vez moldadas, as escolhas individuais são catalogadas de acordo com a estrutura da consciência, o que está longe de ser um assunto privado" (Douglas, 1982). O método Grid/Group tem como função "traçar os argumentos das afirmações fundamentais sobre o mundo que eles invocam; o seu objectivo é descobrir como é que as visões alternativas da sociedade são seleccionadas e sustentadas. A sua primeira conclusão simplificadora é que o conjunto infinito das interacções sociais pode ser classificado em apenas algumas grandes classes" (Douglas, 1982). Estas classes são o resultado da intersecção dos eixos da grelha (Grid) e do grupo (Group). O modelo consiste num cruzamento dos vectores Grid (vertical) e Group (horizontal), em que o primeiro vector representa o grau de *regulação*, que liga os extremos em que o indivíduo se localiza num sistema de classificação

[15] A referência ao paradigma cultural do risco é incontornável em qualquer fundamentação teórica sobre a percepção do risco, seja este o risco em geral ou a sua dimensão psicossocial. É nesta lógica que ele é aqui apresentado em traços gerais. Por se tratar do inverso do paradigma psicométrico, que seguimos no nosso estudo, o paradigma cultural será, assim, focado apenas no seu essencial, de modo que possamos obter uma noção da complementaridade entre as duas abordagens.

social *privado* (ou seja, contrói o seu próprio mundo, é individualista) ou num sistema de classificação social *partilhado* (ou seja, dilui-se na sociedade, é subordinado), e, o segundo vector representa o grau de *compromisso* com o grupo, que liga o extremo em que o indivíduo se encontra crescentemente *independente* das pressões dos outros (ou seja, constrói uma facção) e o extremo em que o indivíduo se encontra crescentemente *controlado* pela pressão dos outros (ou seja, é envolvido numa hierarquia).

O diagrama bidimensional assim concebido "apresenta um conjunto de limites dentro dos quais o indivíduo se move" (Douglas 1982). A configuração do diagrama de acordo com as diferentes posições do sujeito acaba por representar a configuração cultural de dada sociedade, e, com isso, a sua cosmologia (Douglas, 1978). Estas cosmologias não são naturais, mas produtos das interacções sociais e assistem ao argumento segundo o qual "entre mudanças de opinião de reduzida dimensão há certas escolhas sociais que têm efeitos de grande impacto porque elas suportam recompensas tangíveis e implicam argumentos morais intelectualmente convincentes" (Douglas, 1982). Outro argumento a favor deste método de análise, diz a sua autora, é que "em qualquer período de tempo ou em qualquer lugar os quatro tipos extremos situados nas esquinas do diagrama são reconhecíveis, com as suas regras particulares e as respectivas cosmologias explicativas".

O diagrama Grid/Group tem múltiplas aplicações e rivaliza, com grande vantagem, com o método das dimensões culturais das *Culture Consequences* de Geert Hofstede (1980), cuja aplicação na área das relações económicas interculturais é sobejamente reconhecida. A máxima que nos serve de sobremaneira aqui é a que diz que "não há nada de natural acerca da percepção da natureza; a natureza está fortemente carregada com um enviesamento político" (Douglas, 1982). Esta frase é simultaneamente uma crítica ao realismo ingénuo das abordagens positivistas próprias dos métodos naturalistas e uma defesa da construção social das percepções dos eventos naturais e, por consequência, das práticas sociais. Levada mais a fundo, esta ideia significa, igualmente, que o enviesamento político, leia-se, ideológico, que é o sustentáculo do *status quo* que mantém a relação dominantes-dominados relativamente imutável, estende-se a todas as situações sociais, incluindo aos estudos sobre o risco. Uma consciência desta realidade impede, portanto, que o investigador do risco caia no erro de defender uma posição destituída de uma base contextual realmente empírica.

Para além do despertar da consciência do investigador, a abordagem cultural questiona as próprias teses populares sobre o risco. Contrariamente à ideia de que a focalização da

atenção na percepção dos "leigos" retira rigor à análise do risco, o que se passa, segundo Wildavsky & Dake (1990) é precisamente o contrário. De acordo com aqueles autores, há que questionar a "teoria do conhecimento", que eles adjectivam ironicamente como "a mais ampla teoria da percepção do risco", a qual defende que as "pessoas percebem que as tecnologias (e as outras coisas) são perigosas porque elas *sabem* que elas são perigosas" (Wildavsky & Dake, 1990). Da mesma forma, a teoria cultural não acredita na tese da "teoria da personalidade", segundo a qual "algumas pessoas gostam de correr riscos logo correm vários riscos, enquanto outras são aversas ao risco e procuram evitar os riscos como podem" (Wildavsky & Dake, 1990). A ideia subjacente a esta teoria é a de que as pessoas procuram o risco de forma continuada, ou evitam-no continuadamente. Trata-se de uma espécie de bipolaridade de tipos sociais representados, por um lado, pelo preguiçoso Oblomov, que vivia fugindo constantemente de tomar decisões e de se movimentar mais do que o necessário e, por outro, por Evel Knievel, o artista norte-americano que fazia peripécias com motos e, entre outras curiosidades, partiu 433 vezes alguns dos seus ossos. Wildavsky & Dake (1990) rebatem ainda a "teoria económica" – que defende que os ricos são mais propensos a correr riscos porque se sentem mais protegidos e vice-versa, os pobres, porque não estão tão protegidos, procuram a harmonia interpessoal e receiam a contaminação ambiental e química – e a teoria política, que defende que as controvérsias acerca do risco são representações de lutas contra os interesses.

Contrariamente a estas teorias, a teoria cultural defende que os indivíduos organizam activamente as suas próprias percepções. Parecendo haver semelhanças com a abordagem transaccional do stresse e com a psicodinâmica do trabalho, a verdade é que a teoria cultural considera que essa organização activa não é realizada apenas por uma espécie de aparelho psíquico incólume à formatação imposta e incutida pela socialização e pelo poder de sugestão das normas. Enquanto que, para a psicodinâmica do trabalho o indivíduo se apresentava *contra* a organização do trabalho (olhando para esta como uma abstracção sem rosto), e que a teoria transaccional do stresse não considerava a possibilidade da existência de referências culturais que pudessem apresentar-se como medidas de associação de práticas e atitudes perante os elementos ou os eventos stressores, a teoria cultural inclui na transacção entre o trabalhador e a organização (dotada de um rosto e manipuladora de um conjunto determinado de interesses culturalmente instituídos) a força do enviesamento cultural, ou seja, o produto da combinação de visões do mundo culturalmente aprendidas com ideologias que, no seu conjunto, encerram profundamente diferentes crenças e padrões de relações

sociais que acabarão não apenas por determinar as percepções sobre o risco, mas, e sobretudo, determinar os comportamentos reveladores dessas percepções, os quais são, de algum modo passíveis de previsibilidade, uma vez que partilham, dentro da mesma cultura, de valores vectoriais semelhantes.

Na teoria cultural, as relações sociais constituem padrões de relações interpessoais, que podem ser do tipo hierárquico, igualitário e individualista. Quando o indivíduo é faccioso (o quarto arranjo possível), simplesmente não constitui padrão interactivo, pois não há viabilidade na combinação de relações sociais com esse tipo de enviesamento cultural. Nos outros casos, que são viáveis, a combinação de dado padrão com dado tipo de enviesamento configurara um estilo ou uma forma de vida particular, e, esta implica uma percepção peculiar do risco, como se ilustra na Figura 7.

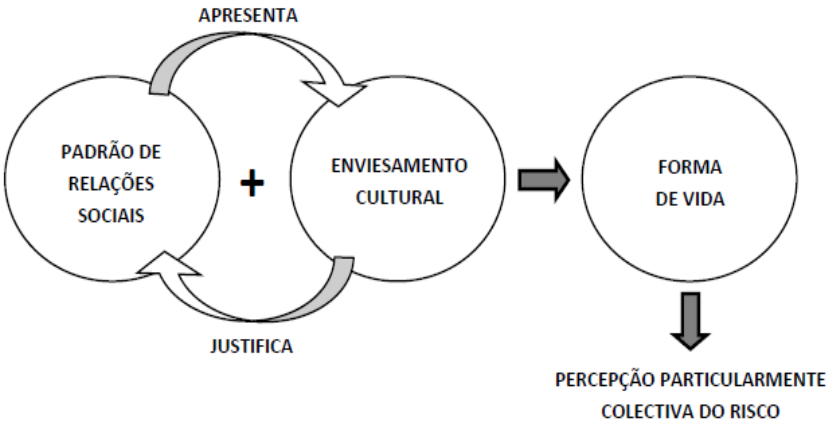

Figura 7: Cosmologia cultural e percepção do risco (elaborado a partir de Wildavsky & Dake, 1990)

No final, os indivíduos percebem os riscos numa determinada forma que apoia o seu estilo de vida (Wildavsky & Dake, 1990). Ou seja, trata-se precisamente do contrário do que as restantes teorias dizem: não é a percepção do risco que dá origem à mudança do estilo de vida, mas o estilo de vida é que determina o modo como o risco é percebido. Por outras palavras, "de entre todos os tipos de riscos, os que são seleccionados como motivos de preocupação, são funcionais no sentido em que eles fortalecem um dos estilos de vida e enfraquece os outros. Este tipo de explicação é mais política: "há um propósito político para todo este processo de perceber-defender um estilo de vida e atacar os outros" e menos

óbvia: "o que é que a percepção do risco tem a ver com estilos de vida?" (Wildavsky & Dake, 1990).

A teoria cultural do risco influenciou todos os debates sobre a percepção e a comunicação do risco (Boholm, 1996). Boholm foi uma das antropólogas mais críticas da teoria cultural do risco. Ela critica sobretudo o facto controverso de se reduzir a diversidade cultural a alguns tipos, o que parece contrariar o postulado da interacção homem-meio, via tecnologia como condicionante da cultura. Mas, a maior crítica deve-se à camuflagem de uma linearidade causal entre valores/crenças e relações sociais, termos estes que remetem para duas conceptualizações divergentes de "estilo de vida" ou de "modo de vida". É certo que as relações sociais nem sempre reflectem os valores e as crenças de um grupo ou de um indivíduo. A discrepância entre os valores e a actividade do dia-a-dia é uma das principais estratégias da tal gestão das impressões de que fala Erving Goffman (1956).

Como temos vindo a constatar, lutar ou fugir não é uma reacção simples a um estímulo, mas sim o resultado de um complexo encadeamento de representações do mundo com processos semióticos em que o primeiro momento destes é a percepção e onde estão envolvidas a intenção, as crenças, a memória, a classificação, a atribuição e os quadros mentais (Austin, 1955; Goffman, 1981, D'Andrade, 1995; Kockelman, 2006). Todos estes elementos e processos *configuram* a prática dos indivíduos e obtêm funções na manufactura das experiências negativas (cf. Goffman, 1974) num determinado contexto sócio-político e cultural. É devido à implicação destas operações com dados experimentais, históricos (Starr *et al.*, 1976) e interpretações culturalmente específicas dos fenómenos e das relações que lhes estão na base (Douglas & Wildavsky, 1982; Douglas, 1992, Thompson *et al.*, 1998), que o indivíduo emite um juízo apoiado na percepção que faz da *qualidade* do risco (Slovic, 1987). Este acaba por ser nada mais nada menos do que a inferência do perigo (Rohrmann, 1998). Em suma, "o que é realmente necessário é o aperfeiçoamento mútuo entre a avaliação técnica racional do risco e a percepção intuitiva do risco. A avaliação do risco deve incluir elementos e dados tanto de ordem técnica como de ordem sócio-histórica (Starr *et al.*, 1976). Normalmente, estas "ordens" [16] são contrastantes, pois que se apoiam em diferentes formas

[16] Constituindo uma questão interessante que merece toda a atenção, a separação das "duas culturas" (por alusão à obra seminal sobre a clivagem maior da ciência, publicada em 1959, da autoria de Charles P. Snow) sobre a avaliação do risco – a perita e a leiga, ou, a lógica/racional e a intuitiva/emocional – foi sobejamente criticada, nomeadamente por, entre outros, Otway (1987), Fischhoff *et al.* (1982), Sjoberg (2003), Slovic *et al.* (2003), Horlick-Jones (2004), Merkelsen (2011). A breve referência ao tema da artificialidade da oposição entre conhecimento perito e conhecimento leigo pretende apenas ilustrar esta intriga.

de *construção da evidência*, porém, elas são concomitantes na prática da gestão dos efeitos de exposição ao risco (Rohrmann, 1998).

2.3.2. A incidência dos riscos psicossociais no trabalho na União Europeia: questões de medição e de estratégia

A exposição a factores de risco psicossociais reflecte-se no aumento do absentismo e de comportamentos de presentismo, ambas as situações com elevados custos para as empresas, seja em custos directos com tratamentos e com programas de promoção da saúde (Bartley, 1991; Briner & Reynolds, 1999), seja em custos indirectos, nomeadamente através do impacto na produtividade (Koopmanschap & van Ineveld, 1992; van Roijen *et al.*, 1995; Brouwer *et al.*, 1997; Weinstein *et al.*, 1997; Cooper & Dewe, 2008; Lensberg *et al*, 2013).

Dados obtidos nos países da União Europeia relativos a 2007 mostram que o absentismo, especialmente de longa duração (60 dias ou mais) é superior nos trabalhadores que sofrem com a exposição aos riscos psicossociais em comparação com os que sofrem com a exposição aos riscos físicos.[17] Para além deste impacto *visível* nos ritmos de desempenho dos trabalhadores, há ainda o impacto *invisível* do presentismo, cujos custos para as empresas podem ser bastante superiores aos do absentismo (Hemp, 2004; Johns, 2010). Com valores anteriores a 2009, a *European Network for Workplace Health Promotion* (ENWHP) calcula que os custos com problemas de saúde mental no trabalho em trinta e um países europeus ascendiam, nessa altura, a cerca de 240 biliões de euros por ano, dos quais, menos de metade eram gastos directamente com tratamentos médicos. No período entre 2003 e 2008, estima-se que a perda de produtividade terá rondado os 136 biliões de euros ao ano (ENWHP, 2009).

A constatação da importância do problema por parte da União Europeia foi formalizada na Directiva-Quadro 89/391/CEE, de 12 de Junho 1989 (alterada pela Directiva n.º 2007/30/CE, do Conselho, de 20 de Junho), que tem como objectivo enquadrar a aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no seu local trabalho.[18] Um dos primeiros efeitos relevantes desta Directiva-

[17] http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_the_cleaning_sector#cite_note-refo-14

[18] No Tratado da União Europeia, no seu Artigo 151º, diz-se expressamente que "tendo presentes os direitos sociais fundamentais", os Estado-membros "terão por objectivos a promoção do emprego, a melhoria das

Quadro foi a instituição da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST/EU-OSHA), através do Regulamento CE N.º 2062/94, do Conselho de 18 de Julho de 1994, uma instituição que tem como missão recolher, analisar e disseminar informação relevante sobre a segurança e a saúde no trabalho, de forma a constituir-se uma cultura de prevenção do risco para melhor se desenhar políticas para potenciar qualidade de vida no local de trabalho.

Em prossecução desta prioridade, a AESST/EU-OSHA ampliou o impacto (cf. Kasperson *et al.*, 1988) do fenómeno dos riscos psicossociais, mobilizando a atenção dos investigadores no sentido de realizarem levantamentos sistemáticos da situação na Europa, criando para o efeito o *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks* (ESENER),

---

condições de vida e de trabalho, de modo a permitir a sua harmonização, assegurando simultaneamente essa melhoria, uma protecção social adequada, o diálogo entre parceiros sociais, o desenvolvimento dos recursos humanos, tendo em vista um nível de emprego elevado e duradouro, e a luta contra as exclusões". Também no Artigo 153º, especificamente nas alíneas a), b) e c), a União refere que apoiará os Estados-membros a desenvolver medidas para melhorar "principalmente, o ambiente de trabalho, a fim de proteger a saúde e a segurança dos trabalhadores", para melhorarem "as condições de trabalho" e a "segurança e a protecção social dos trabalhadores". Os tratados fundadores da União Europeia juntamente com a Directiva-Quadro 89/391/CEE, de 12 de Junho 1989, são as principais referências legais a guiar a gestão política da saúde e da segurança no trabalho. Há varios outros diplomas, de aplicação especial como a Directiva do Conselho N.º 89/654/CEE, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde para os locais de trabalho, que é a primeira directiva especial, na acepção do n.º 1 do artigo 16º da Directiva 89/391/CEE; a Directiva 89/655/CEE, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de trabalho no trabalho; a Directiva 89/656/CEE, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de protecção individual no trabalho; a Directiva 90/269/CEE, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde respeitantes à movimentação manual de cargas…; a Directiva 90/270/CEE, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde respeitantes ao trabalho com equipamentos dotados de visor; ou a Comunicação da Comissão COM(2004) 62 final, sobre a aplicação prática das disposições das Directivas 89/391(directiva-quadro), 89/654 (locais de trabalho) 89/655 (equipamentos de trabalho), 89/656 (equipamentos de protecção individual), 90/269 (movimentação manual de cargas) e 90/270 (equipamentos dotados de visor) relativas à saúde e segurança no trabalho. Há ainda o documento do Parlamento Europeu dirigido aos parceiros sociai sobre o Reforço dos Direitos Fundamentais dos Trabalhadores, datado de 2012. A nível nacional, a Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro, estabelece o Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, apoiando-se, para além de na Directiva-Quadro 89/391/CEE, com a respectiva alteração pela Directiva n.º 2007/30/CE, "a) na Directiva n.º 91/383/CEE , do Conselho, de 25 de Junho, que completa a aplicação de medidas tendentes a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores que têm uma relação de trabalho a termo ou uma relação de trabalho temporária; b) Directiva n.º 92/85/CEE , do Conselho, de 19 de Outubro, relativa à implementação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde das trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes no trabalho; c) Directiva n.º 94/33/CE , do Conselho, de 22 de Junho, relativa à protecção dos jovens no trabalho; d) No que respeita à protecção do património genético, as directivas contendo prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho contra os agentes químicos, físicos e biológicos, designadamente a Directiva n.º 90/394/CEE , do Conselho, de 28 de Junho, relativa à protecção dos trabalhadores contra os riscos ligados à exposição a agentes cancerígenos durante o trabalho, alterada pelas Directivas n.os 97/42/CE , do Conselho, de 27 de Junho, e 1999/38/CE , do Conselho, de 29 de Abril, a Directiva n.º 90/679/CEE , do Conselho, de 26 de Novembro, relativa à protecção dos trabalhadores contra os riscos ligados à exposição a agentes biológicos durante o trabalho, alterada pela Directiva n.º 93/88/CEE , do Conselho, de 12 de Outubro, e a Directiva n.º 98/24/CE , do Conselho, de 7 de Abril, relativa à protecção da segurança e da saúde dos trabalhadores contra os riscos ligados à exposição a agentes químicos no trabalho.

aplicado pela primeira vez em 2009 e cuja estrutura havia sido construída no contexto do projecto PRIMA-EF (*European Framework for Psychosocial Risk Management*), desenvolvido no âmbito do VI Programa-Quadro (Leka & Cox, 2008; Leka *et al.*, 2008; Leka & Kortum, 2008). Anteriormente, a *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* (EUROFOUND) tinha já construído e aplicado o Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho (EWCS), o qual tinha passado a conferir especial atenção aos riscos psicossociais a partir da sua quarta aplicação, em 2005 (Neto, 2015). Até esta data, os instrumentos de medição dos riscos de saúde no contexto de trabalho tinham orientações particulares, conforme as teorias que os inspiravam. Os três principais instrumentos eram o *Job Diagnostic Survey*, construído por Hackman & Oldham, em 1975; o *Job Content Questionnaire*, de Karasek *et al.*, de 1985; e o *Effort Reward Imbalance Questionnaire*, de Siegrist *et al.*, de 2004. Para além da questão de estes instrumentos se centrarem no stresse, que é apenas um dos factores de risco psicossocial, há a questão não menos importante da variação cultural da exposição aos riscos, como lembram Dollard *et al.* (2007). Em suma, estes instrumentos não são epistemológica e culturalmente adequados à avaliação da exposição aos riscos psicossociais na realidade europeia.

Como se disse, até à instituição da AESST/EU-OSHA e da construção do ESENER, a *Eurofound* era a instituição acreditada pela União Europeia para medir os indicadores sobre as condições de trabalho na Europa e o EWCS o instrumento reconhecido para esse efeito. Com aplicações de cinco em cinco anos, o Inquérito EWCS permite fazer análises longitudinais e revelar tendências.

Com base nos resultados deste instrumento, Dollard *et al.*, (2007) resumiram os principais indicadores recolhidos logo após a promulgação da Directiva-Quadro 89/391/CEE incluindo as três primeiras edições do EWCS: "dados do EWCS indicam um aumento na *intensidade do trabalho* (trabalhar com mais rapidez e em prazos mais curtos) desde 1991 a 1995 (...), a *autonomia* declinou entre (...) 1996 e 2001. O EWCS também mostra um aumento nos relatórios de *violência*, *bullying*, e *assédio* de 1996 a 2000 (Eurofound, 2005)". Apoiando-se em resultados obtidos por um inquérito realizado no âmbito da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), estes autores informam ainda que "os países da OCDE indicam que as *percepções de segurança no trabalho caíram* entre 1989 e 1997 e que (...) as percepções de carga de trabalho aumentaram (...). Dados mais recentes de países da União Europeia sugerem que percepção sobre a segurança do emprego entre 1996 e 2001 ou se manteve ou declinou (...). Em resumo, as condições de emprego mudaram em

termos de riscos psicossociais chave como a segurança no emprego, a intensidade de trabalho, a violência e o bullying (...)" (Dollard *et al.*, 2007).

A formalização do ESENER, enquanto instrumento de medida dos factores de risco psicossociais por excelência, gozou da particularidade de ter orientado definitivamente, sob a chancela da Comissão Europeia, a atenção dos investigadores e da sociedade em geral para a necessidade de se compreender melhor esses factores e promover a informação de estratégias para lidar com eles.

Os resultados do primeiro inquérito ESENER, realizado em 2009, indicam que os acidentes de trabalho eram, à data, a principal preocupação dos empregadores (80% destes responderam estar muito preocupados ou moderadamente preocupados com este problema), logo seguidos dos stresse laboral (79%) e, finalmente, das lesões músculo-esqueléticas (78%). Apesar da elevada percentagem de empregadores preocupados com a gestão dos factores psicossociais de risco, pouco mais de um quarto das empresas da União Europeia (UE-27) implementavam procedimentos para lidar com a violência relacionada com o trabalho e com o stresse laboral (26%, em cada caso), e apenas 30% implementava procedimentos para lidar com a intimidação ou o assédio.[19] Em Portugal, pouco mais de um décimo das empresas referiram implementar procedimentos para lidar com o stresse laboral e com a violência relacionada com o trabalho e menos do que isso para lidar com a intimidação e/ou o assédio.[20] Na mesma data, a nível europeu, os procedimentos centravam-se principalmente na realização de medidas de formação (58% das empresas, em média). A partir dos dados deste mesmo inquérito, é possível observar que as principais barreiras ao controlo dos riscos psicossociais no trabalho em Portugal por parte dos empregadores eram a falta de recursos (65% das empresas inquiridas), a sensibilidade ao tema (54%) e a falta de formação/conhecimentos especializados (54%). Surpreendentemente, não era a minimização dos custos associados ao absentismo, ao presentismo e à assistência à doença que mobilizava os empregadores para lidarem com os factores de risco psicossociais no trabalho, mas sim o imperativo de cumprirem com as obrigações legais a esse respeito. Este dado é comum a todos os estados-membros, e sugere que, à data, os empregadores não possuíam a

[19] https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/en_esener1-summary.pdf/view (p. 7).

[20] https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/en_esener1-summary.pdf/view (p. 9).

consciência clara das perdas de produtividade associadas aos problemas de saúde dos seus trabalhadores.

Estes números revelam, entre outras coisas, que o problema da gestão dos riscos psicossociais preocupa tanto os empregadores como os empregados. Em 2013, a Comissão Europeia, através de uma consulta pública pretendeu fazer um balanço da situação da saúde e da segurança no trabalho. Os resultados desta consulta foram publicados na Comunicação de 6 de Junho de 2014 ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, a COM(2014) 332 final, relativa a um *Quadro Estratégico da UE para a Saúde e Segurança no Trabalho 2014-2020*.

As respostas obtidas através da consulta pública vieram justificar a necessidade de a União Europeia manter políticas de prevenção dos riscos laborais e de os minimizar. A ideia geral é que a gestão dos riscos é rentável para as empresas, permitindo-lhe melhorar o índice de competitividade e é vantajosa em termos demográficos, por permitir à população activa manter-se assim por mais tempo, o que, segundo a União Europeia, ajuda a enfrentar os efeitos do envelhecimento demográfico na dinâmica económica, contribuindo igualmente para a sustentabilidade dos sistemas de segurança social.

A Comissão Europeia considera que houve francas melhorias na gestão do risco nas empresas europeias nos últimos 25 anos. A Comissão reclama o mérito de ter contribuído para a construção de um quadro de orientação comum que provocou o aprofundamento legislativo a nível nacional no âmbito da segurança e da saúde no trabalho. Nesta comunicação, o organismo refere que, "entre 2007 e 2011, a UE registou uma redução de 27,9 % da taxa de incidência de acidentes que implicam ausências superiores a três dias. As iniciativas de sensibilização levadas a cabo aos níveis nacional e da UE contribuíram para o reforço de uma cultura de prevenção de riscos" (CE, 2014). A Comissão informa ainda que "segundo um recente inquérito Eurobarómetro[21] uma grande maioria dos trabalhadores exprimiu a sua satisfação no que respeita à saúde e segurança no seu atual local de trabalho (85 %) e mais de três quartos (77 %) declararam dispor de informações e/ou formação nessa matéria no seu local de trabalho". Porém, como também informa a Comissão Europeia,

> "a redução significativa do número de acidentes e a melhor prevenção, a saúde e a segurança no trabalho na UE devem ainda ser melhoradas [pois] todos os anos, mais de 4 000 trabalhadores morrem devido a acidentes de trabalho e mais de três milhões são

[21] http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/flash_arch_404_391_en.htm#398

> vítimas de um acidente de trabalho grave resultante numa ausência do trabalho superior a três dias. 24,2 % dos trabalhadores consideram que a sua saúde e segurança estão em risco devido ao seu trabalho, tendo 25 % declarado que o trabalho tem um efeito essencialmente negativo na sua saúde. Para além do sofrimento humano, os custos resultantes de baixas por doença relacionadas com o trabalho são inaceitavelmente altos. Na Alemanha, 460 milhões de dias de baixa por ano deram origem a uma perda de produtividade estimada em 3,1 % do PIB. Os custos de segurança social imputáveis a doenças ou acidentes estão também a um nível inaceitavelmente elevado. No exercício de 2010-2011, o custo líquido para o Estado, apenas no Reino Unido, foi estimado em 2 381 milhões de libras esterlinas.

Para enfrentar esta realidade, a Comissão Europeia propõs, portanto um quadro estratégico a diversos níveis de intervenção e estabelecendo três desafios prioritários no prazo 2014-2020:

1) "melhorar o nível de implementação dos Estados-Membros, em especial através do reforço da capacidade das microempresas e das pequenas e médias empresas (PME) para implementarem medidas eficazes e eficientes de prevenção de riscos",

2) "melhorar a prevenção de doenças relacionadas com o trabalho, eliminando os riscos atuais, os novos e os emergentes" e

3) "dar resposta às mudanças demográficas"

O primeiro desafio pretende enfrentar a diferença na implementação da legislação sobre saúde e segurança no trabalho entre o sector público e o sector privado, neste caso, com especial peso nas PME, que parece terem dificuldades acrescidas em seguirem as directrizes legais. Para além das razões culturais que justificam em parte o facto de algumas empresas não implementarem as medidas de segurança, muitas das vezes devido ao desconhecimento de como as implementar na prática e também devido à falta de consciencialização para o problema, há o facto de os custos serem, "em termos relativos, mais elevados para as PME" (CE, 2014). A Comissão refere a formação de estratégias específicas para enfrentar este problema no quadro estratégico 2007-2013, nomeadamente, pela publicação de guias e materiais práticos sobre boas práticas por parte da AESST/EU-OSHA, ou ainda a construção da OiRA (*Online interactive Risk Assessment*) que é um sítio electrónico de acesso às organizações ou a indivíduos para poderem aceder e desenvolver ferramentas e promover o trabalho colaborativo entre os agentes envolvidos na monitorização e na confrontação dos riscos no local de trabalho. Uma das vantagens

acrescidas desta plataforma é que permite a criação de uma base de dados de estudos por sectores e por países.[22] Apesar destes instrumentos, a Comissão refere que é necessário um maior envolvimento, em especial, dos governos nacionais, em apoiar as PME, as quais se ressentem com especial intensidade, do difícil contexto económico actual. A dificuldade na implementação de medidas devida à incompreensão da complexidade legal associada, leva a Comissão a recomendar a simplificação das leis e, caso seja necessário, promover estratégias de orientação e de apoio personalisado às PME.

Um grande contributo directo da EU-OSHA, foi ter desencadeado nos anos de 2014 e 2015, uma campanha de sensibilização, em mais de 30 países europeus, designada de "Locais de Trabalho Saudáveis contribuem para a gestão do stress". Em Portugal, estas acções têm sido desencadeadas e dinamizadas pelo ponto focal da EU-OSHA, com o apoio da ACT, apoiadas numa rede de parcerias que envolvem empresas (PME e outras), organizações da sociedade civil, ONGs, Universidades, Formadores, Técnicos Higiene e Segurança no Trabalho, Trabalhadores e Empregadores, do sector público e privado.

Em relação ao segundo desafio, a Comissão recorre a números fornecidos pela Organização Internacional de Trabalho (OIT), que apontam para um número astronómico de mortes por doenças relacionadas com o trabalho na UE-27 em 2008 – 159 500 casos – as quais são lideradas pelo cancro – 95 500 casos – devido à exposição a substâncias químicas, e onde figuram também as doenças pulmonares, doenças de pele, asma e outras doenças crónicas.

Focando-se nas modalidades de organização do trabalho como fundamentos da manifestação dos efeitos de exposição aos riscos, a Comissão Europeia refere que, para além da gestão da exposição da agentes que possam provocar doenças específicas, há também a necessidade de gerir os efeitos da transformação dos regimes de trabalho. A Comissão identifica as "mudanças na organização do trabalho resultantes do desenvolvimento das tecnologias da informação, nomeadamente as que permitem uma conectividade constante" (CE, 2014) como responsáveis pela flexibilização do trabalho e, com isso, o surgimento de novos "regimes contratuais e de trabalho atípicos bem como uma maior mobilidade profissional associada a contratos de trabalho mais curtos, em especial para os jovens

[22] Curiosamente, não existe na plataforma qualquer relatório elaborado em Portugal sobre os riscos (sejam psicossociais ou outros) no sector das limpezas (ver: http://www.oiraproject.eu/).

trabalhadores" (CE, 2014). Esta "grande transformação" tem implicações a nível psicossocial, como temos vindo a ver, que se reflectem na saúde física e mental dos trabalhadores. O principal reflexo, admite a Comissão, é o stresse laboral, o qual está no topo dos principais riscos profissionais (53%), como "um recente inquérito Eurobarómetro" aos trabalhadores mostra, logo a seguir aos riscos ergonómicos (58%). Sem concretizar muito, a Comissão recomenda que se dê maior atenção aos riscos psicossociais.

O terceiro desafio identificado pela Comissão é "dar resposta às mudanças demográficas". Este desafio é concomitante com os anteriores, uma vez que remete para o duplo problema da dificuldade de a população activa se renovar e de, por outros lado, ser primordial encontrar forma de financiar os problemas sociais e médicos que decorrem tanto do aumento dos problemas de saúde relacionados com o trabalho, com impacto nos sistemas de saúde, como do aumento de população não activa, que sobrecarrega o sistema da segurança social. Apesar de ser necessário renovar a população activa devido ao envelhecimento populacional, o que se verifica é que a idade de reforma tende a surgir mais tarde e os jovens têm cada vez mais dificuldades em obter um emprego de forma sustentável, o que engrossa a população que depende da população activa. O que resulta daqui é que o problema é a escassez de emprego, eventualmente, uma factura que se está a começar a pagar da deslocalização das principais empresas para mercados onde o trabalho é mais barato. Na raíz do "problema" do envelhecimento – entre aspas porque, em parte, o envelhecimento é o resultado de sucessivas conquistas da medicina – está também a baixa natalidade, e, este aspecto não é sequer aludido na proposta de quadro estratégico da Comissão. Pelo contrário, esta limita-se a constar o óbvio: é necessário enfrentar o envelhecimento. Como? Através de políticas que promovam o envelhecimento saudável. Aqui está mais um exemplo de um jogo intelectual, que consiste em tornar os dilemas circulares.

2.3.3. Os factores de risco psicossocial no trabalho

Todas estas medidas oscilam à volta de uma bipolaridade demasiado gasta: a que "opõe" organização e trabalhador. Ou seja, mesmo as medidas dos decisores políticos situados na cúpula do edifício da União Europeia têm dificuldade em enfrentar o problema verdadeiro, que é contornar os efeitos nocivos da ideologia que está na base da construção de uma sociedade incapaz de encontrar soluções para os problemas que ela própria criou. Estes problemas não são novos. Na verdade, Karl Marx, que, segundo as próprias palavras, não era

marxista,[23] já tinha vaticinado o fim do capitalismo, o qual ele considerava um sistema suicida, por destituir gradualmente os consumidores – sobre os quais assenta o sistema – de poder de compra, em benefício dos proprietários, que lhes retiravam esse poder por ganância de quererem obter maiores lucros.

A necessidade de se intervir ao nível sistémico foi lembrada por Dollard *et al.* (2007), quando defendiam que "as intervenções ao nível do trabalhador e da organização são necessárias mas não são suficientes. Embora algumas ocupações (profissões) sejam prontamente identificadas como mais stressantes do que outras, alguns dos problemas ou das soluções devem enraizar-se em factores a montante (*upstream*), tais como as políticas, os programas e os regulamentos iniciados pelos governos, sindicatos e outras corporações reguladoras. Respostas a longo prazo sustentáveis e eficazes requerem, portanto, iniciativas nestes nível sistémico abrangente".

Vimos já como os factores a montante – a nível macrossocial – têm uma influência determinante nos processos de trabalho, devido à sua capacidade em condicionarem e mesmo determinarem a forma como o trabalho é organizado. A literatura americana sobre o problema dos riscos psicossociais no local de trabalho atribui explicitamente à forma como a organização do trabalho está definida e é aplicada a culpa sobre a existência das mudanças da saúde e da segurança dos trabalhadores para pior (Sauter, 2002). Esta perspectiva da política norte-americana de intervenção no âmbito da segurança e saúde no trabalho é muito próxima da abordagem psicodinâmica do trabalho analisada anteriormente.[24] Em acordo com esta abordagem, nas prioridades de investigação norte-americanas sobre a saúde e a segurança no trabalho, "organização do trabalho" refere-se "ao processo de trabalho (a maneira como os empregos são desenhados e desempenhados) e às práticas organizacionais (métodos de gestão e de produção e políticas de recursos humanos que os acompanham) que influenciam o desenho do emprego. Também incluídos neste conceito de organização do trabalho estão

[23] Consta numa carta de Friedrich Engels a E. Bernstein, datada de 1882, que Karl Marx teria dito a Paul Lafargue, seu genro e famoso socialista: "Ce qu'il y a de certain c'est que moi, je ne suis pas marxiste". Um exemplar desta carta pode ser encontrado em: https://www.marxists.org/francais/engels/works/1882/11/fe18821102.htm

[24] Vimos também que a Comissão Europeia atribuía à organização do trabalho a "culpa" da existência de casos de doença devidos a exposição a riscos no local de trabalho. Porém, a Comissão transporta para as empresas a gestão dessa culpa, não enfrentando, de facto, os factores que condicionam e/ou determinam o desenho dos processos de trabalho que eventualmente potenciam os riscos, em especial os riscos psicossociais. A este propósito como aliás é notório, a Comissão Europeia foi muito vaga na sua proposta de quadro estratégico para o horizonte temporal 2014-2020.

factores externos, tais como o ambiente legal e económico e factores tecnológicos que encorajam ou promovem novas práticas organizacionais" (Sauter *et al.*, 2002).

2.3.3.1. Os factores de risco psicossocial no trabalho: uma selecção integrada

Na organização do trabalho estão incluídos, portanto, três níveis de factores que influenciam o modo como o trabalho é desenhado e desempenhado, correspondendo aos três contextos já estudados por nós: o contexto externo, o contexto organizacional e o contexto do trabalho, ilustrados na Figura 8.

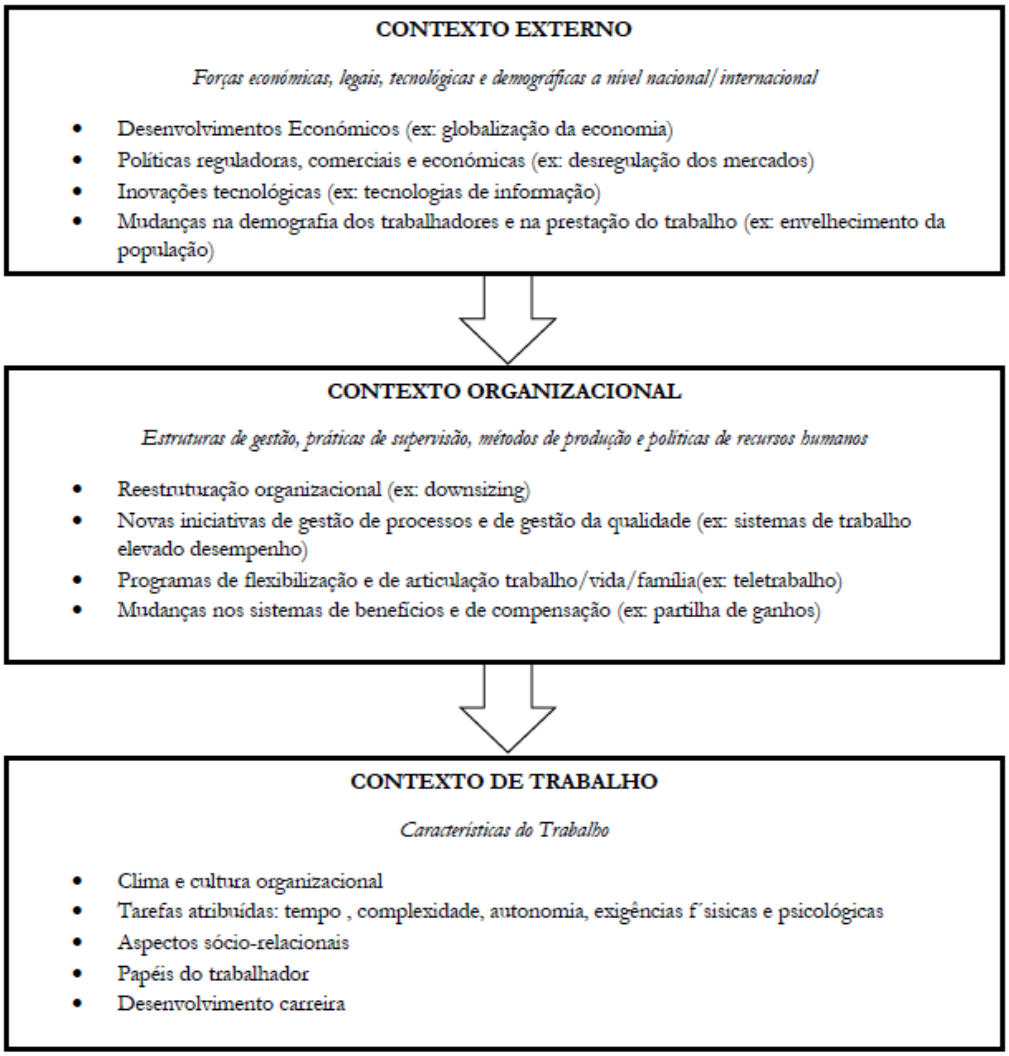

Figura 8: Contextos da organização do trabalho (adaptado de Sauter et al., 2002)

Tal como vimos, a forma como estes contextos determinam a manifestação de problemas de saúde no local de trabalho é a preocupação central das investigações sobre a problemática da saúde e segurança no trabalho. O objectivo é minimizar estas manifestações, porque, como já vimos, não é possível evitá-las totalmente. A relação entre os aspectos macrossociais (do trabalho) na organização do trabalho nos contextos internos das organizações e do local de trabalho não é fácil de estabelecer, embora, como vimos anteriormente, haja formas mais ou menos eficazes de o fazer, nomeadamente, através de estudos epidemiológicos que procurem estabelecer a etiologia das doenças contraídas no local de trabalho.

O importante a reter neste ponto é que, sendo a organização do trabalho o resultado das forças envolvidas a diferentes níveis – *macro, meso* e *micro* – há, porém, maior premência dos aspectos específicos da organização do trabalho nos contextos organizacionais e local no que concerne à gestão da exposição da saúde e da segurança dos trabalhadores aos factores de risco. Assim, como não é possível, ao nível concreto da gestão do processo de trabalho e seu correspondente desenho, influenciar ou modificar de forma substantiva as forças do contexto macrossocial e externo, a forma mais prática de gerir essas forças é acautelar as suas influências ao nível da realização prática das tarefas, e, aqui são facilmente identificáveis os agentes responsáveis – a organização e o trabalhador. É por isso que a responsabilidade da aplicação e do seguimento das medidas de prevenção e/ou gestão dos efeitos perniciosos da exposição aos riscos psicossociais são acometidas a estes dois agentes. E, para que esta responsabilização seja eficaz, é necessário que ela interfira tanto na prevenção da exposição aos riscos, como na minimização dos efeitos dessa exposição, quando ela acontece ou quando não é possível evitá-la, como sugere a Figura 9.

Ora, existem três questões em simultâneo que é necessário ter em conta para que as medidas a aplicar, para gerir os efeitos da exposição aos riscos psicossociais se reflictam tanto na prevenção desses efeitos como na sua minimização:

1) <u>A realização de uma avaliação integral do modelo de organização do trabalho</u>: incluindo a análise dos processos, das práticas organizacionais e do contexto mais amplo que determina as características das relações laborais e de produção, ou seja, o quadro legal e ideológico,

2) A realização de uma descrição das características dos processos de trabalho: que é diferente da análise dos processos, que é formal, apoiada no modelo prescritivo do trabalho, enquanto que a descrição remete para uma observação em contexto real de concretização, e

3) A identificação concreta dos riscos psicossociais e suas peculiaridades: nomeadamente, na qualidade que lhes assiste enquanto efeitos da fricção entre o trabalho prescrito e o trabalho real.

O primeiro momento de avaliação da organização do trabalho é realizado aquando do enquadramento legal, teórico e sócio-estrutural da actividade em questão. É, no fundo, o que temos vindo a fazer neste capítulo. O segundo momento implica uma caracterização da actividade. Finalmente, o terceiro momento de análise consiste na medição dos riscos psicossociais nas suas variações pré-determinadas, como é próprio da lógica de análise dedutiva. A identificação destas variáveis dos riscos é apresentada nos próximos parágrafos.

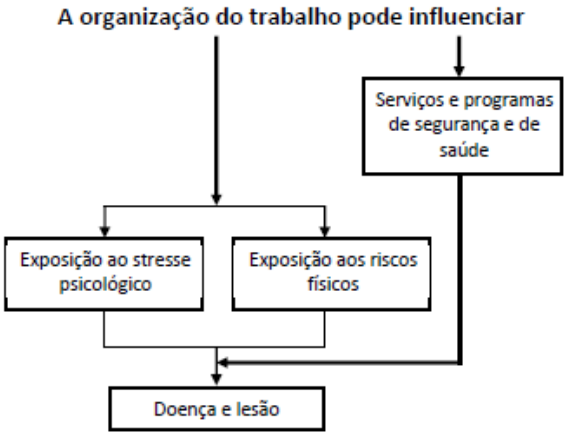

Figura 9: Percursos entre a organização do trabalho e a doença (adaptado de Sauter et al., 2002)

Num estudo de 2007, apoiado numa metodologia Delphi[25], isto é, apoiada na posição de peritos sobre o problema dos riscos psicossociais emergentes, a AESST/EU-OSHA identificou dez factores de risco psicossocial principais. Por ordem decrescente de importância, são:

1) contratos precários no contexto de um mercado de trabalho instável,
2) vulnerabilidade acrescida dos trabalhadores no contexto da globalização,
3) novas formas de contratos de trabalho,
4) sentimento de insegurança do emprego,
5) força de trabalho envelhecida,
6) muitas horas de trabalho,
7) intensificação do trabalho,
8) *outsourcing* e produção de aprendizagem,
9) exigências emocionais elevadas no trabalho,
10) equilíbrio trabalho-vida deficiente.[26]

De maneira mais descritiva, Cox *et al.* (2000) e Leka & Cox (2010) identificaram 10 factores distribuídos por duas dimensões da realidade do trabalho – conteúdo do trabalho e contexto organizacional do trabalho. Os factores traduzem de um modo geral as variáveis que foram sendo identificadas ao longo do tempo pelos estudos sobre o tema dos riscos psicossociais, e, em especial, sobre o tema do stresse laboral (ver Tabela 1).

[25] O Método Delphi baseia-se num processo estruturado para a recolha e síntese de conhecimentos de um grupo de especialistas por meio de uma série de questionários, acompanhados de um feedback organizado de opiniões (Adler e Ziglio, 1996).
[26] Fonte: AESST/EU-OSHA (2007). "Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health (OSH), disponível em: http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118/view

Tabela 1: Taxonomia dos Riscos Psicossociais (adaptado de Cox et al., 2000)

	FACTORES	VARIÁVEIS
CONTEÚDO DO TRABALHO	Conteúdo do trabalho	• Falta de variedade ou ciclos curtos de trabalho fragmentado ou sem significados. Uso insuficiente dos conhecimentos.
	Carga de trabalho e ritmo de trabalho	• Elevada incerteza • Carga de trabalho excessiva ou deficitária, ritmo mecânico, níveis elevados de pressão temporal, continuamente sujeito a prazos
	Controlo	• Reduzida participação na tomada de decisões, falta de controlo sobre a carga de trabalho, ritmo, etc.
	Horário de trabalho	• Trabalho por turnos, turnos nocturnos, horários e calendário inflexíveis, imprevisibilidade das horas, horas longas ou não sociáveis
	Ambiente e equipamento	• Disponibilidade de equipamento desadequado ou avariado ou com falta de manutenção, condições ambientais fracas, com falta de espaço, pouca luz, barulho excessivo
CONTEXTO ORGANIZACIONAL DO TRABALHO	Papel na Organização	• Ambiguidade do papel, conflito de papéis e responsabilidade por pessoas
	Cultura e função organizacional	• Comunicação pobre, níveis reduzidos de apoio para resolver problemas e para o desenvolvimento pessoal, falta de definição dos, ou de acordo com os, objectivos organizacionais
	Relações Interpessoais	• Isolamento físico ou social, relações fracas com os superiores, conflitos interpessoais, falta de apoio social, *bullying*, assédio
	Desenvolvimento da carreira	• Estagnação da carreira e incerteza, sub-promoção ou sobre-promoção, salários baixos, insegurança do emprego, valor social do trabalho reduzido
	Relação casa-trabalho	• Exigências conflituosas do trabalho e de casa, pouco apoio em casa, problemas de carreira

Cruzando os factores identificados pelo painel de peritos com os factores identificados pela população (pelos leigos), encontramos um conjunto de variáveis que abrangem o espectro total dos efeitos da exposição aos riscos psicossociais na saúde dos trabalhadores tomando-se por referência os três níveis de interferência das realidades do trabalho – *macro, meso* e *micro*, descritos na Tabela 2.

Tabela 2 : Factores de Risco Psicossocial identificados pelos peritos e pelos trabalhadores e respectivas variáveis

Níveis de realidade do trabalho	Factores	Variáveis
Macro	• Sentimento de insegurança	• Contratos precários no contexto de um mercado de trabalho instável • Vulnerabilidade acrescida dos trabalhadores no contexto da globalização • Novas formas de contratos de trabalho • Problemas no desenvolvimento da carreira • Salários baixos • Falta de reconhecimento social • Força de trabalho envelhecida
Meso	• Carga e ritmo de trabalho • Controlo das tarefas • Horário de trabalho • Exigências psicológicas • Variedade/conteúdo das tarefas • Cultura e função organizacional • Ambiente e equipamento • Papel na organização • Relações e apoio social	• Monotonia e repetitividade das tarefas • Carga de trabalho excessiva, • Horários complicados • Intensificação do trabalho, • *Outsourcing* e produção de aprendizagem, • Reduzido poder de decisão • Falta de controlo • Recursos do trabalho desajustados • Espaço, luz, ruído e outras condições de trabalho difíceis • Ambiguidade de papéis • Apoio dos supervisores pobre • Falta de comunicação • Falta de reconhecimento do esforço
Micro	• Relação trabalho-vida • Relações interpessoais • Isolamento	• Exigências emocionais elevadas no trabalho, • Equilíbrio trabalho-vida deficiente • Isolamento físico • Conflito ético • Conflitos interpessoais • Assédio • *Bullying*

A identificação das dimensões e dos factores de risco é, em qualquer caso, uma escolha política, pois exprime a visão de alguém sobre os diferentes efeitos adversos em dada situação (Fischhoff *et al.*, 1984). Sendo assim, tanto a definição de risco como a definição do modo como ele varia são resultados de convenções sociais. Neste sentido, é irrelevante discutir a objectividade dos efeitos da exposição aos riscos psicossociais no local de trabalho.

Como vimos pelas duas classificações dos riscos psicossociais que utilizámos acima, a identificação dos factores de risco varia bastante consoante ela seja feita por peritos ou pela população. Erradamente, há tendência para se considerar os pareceres de peritos objectivos e

as opiniões dos leigos subjectivas. Porém, como lembram mais uma vez Fischhoff *et al.* (1984), conforme há elementos de objectividade nas opiniões do público, também há elementos de subjectividade nos pareceres dos peritos. Mais, "em certas instâncias, os membros de público leigo podem ter melhor compreensão sobre questões específicas do que os peritos" (Fischhoff *et al.*, 1984).

No caso da avaliação do risco, a análise implica sempre um juízo, mesmo que este seja um juízo de um perito, não deixa de ser um juízo (Fischhoff *et al.*, 1984). Se, por acaso, o público e os peritos discordam, trata-se, em última instância, do desacordo de "dois conjuntos de opiniões informadas" (Fischhoff *et al.*, 1984).

2.3.3.2. Os factores de risco psicossocial no sector das limpezas

Os trabalhadores da limpeza sofrem com várias situações, mas "infelizmente, o dano provocado pelos factores psicossociais não é sempre considerado" (Gamperiene *et al.*, 2006, citada em AESST/EU-OSHA(2009)[27]. De facto, a maior parte dos estudos sobre a exposição dos trabalhadores das limpezas ao risco centra-se na identificação de factores de risco ergonómicos ou físicos.[28] Apesar desta negligência, "os problemas de saúde mental relacionados com o stresse, tais como a depressão, a ansiedade e o *burnout*, são comuns entre os profissionais da limpeza. Estes são, entre alguns grupos profissionais, aqueles que estão em maior risco de abandonar a função devido a problemas de saúde mental".[29] De acordo com O'Campo *et al.* (2004), citado por Gamperiene *et al.*, (2006), os profissionais da limpeza estão entre os trabalhadores em maior risco de desenvolverem doenças mentais.

A saúde psicossocial e a insatisfação com o trabalho são influenciadas pelo tipo de trabalho e pelas exigências inerentes a ele. São também influenciadas pela disponibilidade de recursos para lidar com estas exigências com sucesso.[30] O trabalho das limpezas é um dos

[27] http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/51_Managing-risks-cleaning-workers.pdf

[28] Idem.

[29] Ibidem.

[30] Idem.

menos atractivos. É um "trabalho sujo" e pouco reconhecido socialmente. Os profissionais de limpeza "são muitas das vez ignorados e tratados com falta de respeito e de reconhecimento pelo seu trabalho".[31] Este contexto, associado ao facto de o sector ser representado na sua grande maioria por mulheres, com alguma idade, e imigrantes (acrescentando a barreira linguística ao conjunto das dificuldades sentidas pelas funcionárias), forma um quadro propício à emergência de comportamentos de assédio sexual, de violência e de *bullying*.[32,33]

Num estudo sobre os problemas da profissão das limpezas em hotéis na Finlândia, Lindberg & Karlsson (2011) verificaram que o contexto de trabalho das empregadas atentavam contra a sua dignidade e, com o tempo, levou as empregadas a desenvolver reacções de resistência ao controlo extremo das suas acções, onde até o contacto entre si era impedido. As reacções de resistência consistiam sobretudo em desperdícios conscientes de tempo e furtos, e aconteciam sempre de forma individual, devido à impossibilidade da formação de uma acção colectiva de reivindicação. Num estudo apoiado num inquérito transversal que incluiu 2434 imigrantes trabalhadores em quatro cidades espanholas, incluindo a capital, Agudelo-Suárez *et al.* (2011) concluíram que as discriminações baseadas na etnia são bastante comuns nos diferentes locais de trabalho um pouco por todo o país. As percentagens de discriminação étnica variaram ligeiramente, com maior pendor no género masculino, e estavam associadas a uma percepção da saúde negativa. Devido ao estigma associado ao trabalho da limpeza relacionado com os baixos níveis de escolaridade, juntamente com as questões de género, idade e origem étnica, há tendência a confundir-se serviço com "servidão", o que agrava o sentimento de desrespeito e de atentado à dignidade da pessoa humana no contexto de trabalho (Lamont, 2000; Sayer, 2007). Este problema remete para a questão da gestão das emoções, que é uma operação fundamental da própria gestão das interacções e do ajustamento dos comportamentos individuais às situações (Hochschild, 1979). Face às condições impeditivas da expressão das emoções, designadamente, através da limitação das interacções, como acontecia no caso estudado por Lindberg & Karlsson (2011), os funcionários acabam por gerir as emoções de forma não

[31] Ibidem.

[32] Idem.

[33] http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_the_cleaning_sector

natural, vendo-se privados da sua própria autenticidade e acabando por construir um falso *self* (eu) (Hochschild, 2012).

As condições contratuais dos trabalhadores da limpeza são também elas potenciadoras de mal-estar (Knox, 2010). Para além do baixo estatuto educacional e ocupacional, estes profissionais trabalham em horários fora do padrão, acumulam trabalhos em part-time, em situações que incluem situações de sub-contratação temporária, em condições, por vezes, com recursos insuficientes, com elevada carga de trabalho, falta de controlo, lidando, por vezes, com atitudes negativas dos clientes e envolvendo-se em rivalidades negociais com as quais não se encontram directamente relacionadas, sofrem com falta de formação em quantidade ou em especificidade, etc. Todos estes factores caracterizam uma carreira pouco atractiva.[34] A agravar esta situação...

> "as matérias relacionadas com a saúde nem sempre estão incluídas no contrato com o cliente, e, ao invés de constituirem parte integrante da negociação logo desde o princípio, são discutidas depois do contrato ser assinado. Isto deixa pouco espaço para que a empresa de limpeza seja capaz de negociar condições de trabalho seguras e saudáveis para os seus trabalhadores nas empresas onde eles realizam as tarefas de limpeza. Por conseguinte, os empregadores, i.e., as empresas de limpeza, têm dificuldades em controlar o ambiente no qual os seus funcionários trabalham, embora sejam responsáveis pela sua saúde e segurança. Isto leva a algumas situações em que os funcionários trabalham sob as premissas dos clientes onde têm geralmente muito pouco poder para influenciar o ambiente e as condições de trabalho, e desconhecem muitas das vezes os seus direitos. Mais, os trabalhadores da limpeza muitas das vezes não têm formação, instrumentos e informação de forma a desempenhar o seu trabalho da maneira mais saudável e segura" (AESST/EU-OSHA, 2009)

São múltiplos os factores de risco psicossocial no local de trabalho dos profissionais de limpeza. Há alguns factores que são específicos à profissão. A Tabela 3 enumera os factores de risco psicossocial comuns a todas as profissões e os específicos da profissão das limpezas.

[34] http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_the_cleaning_sector

Tabela 3: Factores de risco psicossocial na profissão da limpeza e nas profissões em geral

Profissões em geral[35]	Profissão da limpeza[36]
• Contratos precários • Vulnerabilidade no contexto da globalização • Novas formas de contratos de trabalho • Problemas no desenvolvimento da carreira • Salários baixos • Falta de reconhecimento social • Força de trabalho envelhecida • Monotonia e repetitividade das tarefas • Carga de trabalho excessiva, • Horários complicados • Intensificação do trabalho, • *Outsourcing* e produção de aprendizagem, • Reduzido poder de decisão • Falta de controlo • Recursos do trabalho desajustados • Espaço, luz, ruído e outras condições de trabalho difíceis • Ambiguidade de papéis • Apoio dos supervisores pobre • Falta de comunicação • Falta de reconhecimento do esforço • Exigências emocionais elevadas no trabalho • Desequilíbrio trabalho-vida • Isolamento físico • Conflito ético • Conflitos interpessoais • Assédio • *Bullying*	• Pressão do tempo • Exigências de qualidade elevada • Exigências contraditórias • Trabalho monótono • Falta de controlo das tarefas ou do trabalho • Problemas linguísticos • Falta de informação • Falta de participação • Tensão física repetitiva/constante • Carga de trabalho elevada • Horários atípicos • Falta de aceitação/reconhecimento • Trabalho isolado • Salários baixos • Falta de possibilidades de carreira • Estilos de gestão pobres • Situações inesperadas como a falta de equipamento • Falta de recursos • Assédio • *Bullying* • Discriminação xenofóbica ou étnica • Risco de desgaste físico dos trabalhadores mais velhos devido ao esforço contínuo e repetitivo • Riscos especiais para mulheres, como trabalhar sozinhas

Tratando-se, este trabalho, de um estudo de caso focado no contexto de desempenho das funções por parte dos profissionais de limpeza, ou seja, focado nos níveis da rede social (nível mesossocial) e dos impactos psicológicos (nível microssocial) da exposição aos factores, observados concretamente através das percepções do risco, os factores enumerados nas tabelas precedentes foram ajustados a este critério e foram excluídos da descrição

[35] Factores identificados a partir das observações e das análises dos peritos e dos leigos, conforme apresentado na Tabela 2.

[36] Compilação realizada a partir de varias fontes: Zock (2005), Hsieh *et al.* (2013), AESST/EU-OSHA (2009), AESST (s/d) - http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/51_Managing-risks-cleaning-workers.pdf

empírica os factores que se referem ao nível macrossocial da relação trabalho-saúde, em respeito da proposta inicial de seguirmos o modelo de Berkman *et al.* (2000).

Sendo assim, e de acordo com Bilbao & Cuixart (2012), os factores a partir dos quais será deduzido o nível de risco percebido por parte dos trabalhadores da limpeza podem ser resumidos a nove:

1) o tempo de trabalho,
2) a autonomia (que varia nas dimensões temporal e decisional),
3) a carga de trabalho (que varia nas dimensões: esforço de atenção, pressões de prazos e quantidade e dificuldade da tarefa),
4) as exigências psicológicas,
5) a variedade/o conteúdo das tarefas,
6) participação/supervisão,
7) interesse pelo trabalhador/compensação,
8) desempenho do papel e
9) relações e apoio social.

A Figura 10 mostra como este nove factores se agregam na função comum de explicarem o nível de risco percebido pelos trabalhadores.

Figura 10: Modelo Teórico

Como vimos através da literatura consultada, estes factores interferem directamente com a percepção do risco psicossocial no contexto de trabalho e resumem as implicações analíticas do nosso estudo, constituindo-se como elementos teóricos cuja articulação permite modelar a perspectiva de análise seguida no presente estudo, ao se apresentarem como variáveis dependentes do nível de risco psicossocial percebido no contexto de trabalho.

O modelo relaciona as variáveis cujas características e interrelações se pretende estudar. À partida, todos os factores podem significar que o nível de risco percebido é elevado ou é reduzido, dependendo deste nível a necessidade de se desenvolverem medidas de gestão da exposição ao risco no contexto do trabalho. A Tabela 4 enumera e descreve os factores identificados por Bilbao & Cuixart (2012).

Tabela 4: Descrição dos factores de risco psicossocial para o actual estudo (Bilbao & Cuixart, 2012)

FACTORES	DESCRIÇÃO
Tempo de trabalho (TT)	Aspectos relacionados com a ordenação e estruturação temporal da actividade ao longo da semana. Avalia o impacto do tempo de trabalho na vida social e na qualidade do trabalho
Autonomia (AU)	Liberdade concedida ao trabalhador para gerir a organização temporal (autonomia temporal) do trabalho e para decidir sobre como realizar as tarefas (autonomia decisional)
Carga de trabalho (CT)	Nível de exigência correspondente ao grau de mobilização necessário para realizar a tarefa quer em termos quantitativos (grau de mobilização) quer qualitativos (dificuldade). A avaliação é feita através da pressão do tempo (realização da tarefa em certo prazo de tempo), do esforço de atenção (intensidade de concentração) e da quantidade e dificuldade da tarefa
Exigências psicológicas (DP)	Exigências de nível cognitivo e de nível emocional. Nível de comprometimento com a tarefa
Variedade/conteúdo (VC)	Sentimento de que o trabalho tem sentido e cumpre uma função útil tanto para o indivíduo como para a organização e a sociedade em geral
Participação/Supervisão (PS)	Formas de possíveis dimensões de controlo sobre o trabalho. A implicação tanto do trabalhador com a organização como a da organização com o trabalhador
Interesse pelo trabalhador/Compensação (ITC)	Grau de preocupação com o trabalhador por parte da empresa, reflectidos em promoções, compensações, formação, oportunidade de carreira, segurança do emprego e equilíbrio trabalho-vida
Desempenho do papel (DR)	Definição dos problemas relacionados com o desempenho, incluindo a clareza, a convicção e a sobrecarga do papel do trabalhador
Relações e apoio social (RAS)	Relações no trabalho que moderam o stresse e que ajudam a enfrentar as exigências do trabalho

A forma como estas variáveis são operacionalizadas é apresentada no capítulo 4, onde se expõe a metodologia utilizada para identificar a percepção dos riscos psicossociais por parte dos trabalhadores da limpeza.

3

OBJECTIVOS

O objectivo geral do presente trabalho é avaliar os riscos psicossociais percebidos pelos trabalhadores da indústria de limpeza em Portugal. Esta avaliação é fundamental para se poder definir uma estratégia de gestão destes riscos psicossociais no local de trabalho, de modo a melhorar a situação laboral dos trabalhadores deste sector das limpezas.

Em termos específicos pretende-se:

1) caracterizar e avaliar a situação actual do sector profissional dos profissionais de limpeza em Portugal;
2) medir o nível de risco psicossocial percebido pelos trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal e definir potencias indicadores de risco;
3) descrever a percepção dos riscos psicossociais construídas pelos trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal e
4) reflectir sobre eventuais medidas a aplicar na gestão do risco psicossocial percebido.

4

MATERIAL E MÉTODOS

4.1. Questão da Investigação

Em concordância com os objectivos apresentados, a questão que motivou a realização desta investigação pode ser formulada na pergunta:

"Como é que os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções?"

4.2. Tipo de Estudo

Para responder à pergunta de partida e, consequentemente, cumprir os objectivos propostos, optou-se pela realização de um estudo de caso, descritivo e inferencial.

O procedimento de descrição e de inferência respeita o processo definido pela teoria psicométrica, seguindo-se nomeadamente, a reconhecida obra de Nunnally & Bernstein (1967). Todas as questões relacionadas com a fundamentação estatística, referentes nomeadamente à escolha da escala de medição, aos procedimentos de adaptação à realidade cultural e linguística portuguesa e de garantia de representatividade e de fiabilidade do estudo, foram acauteladas com base nas sugestões constantes nessa obra.

O caso de estudo foi definido seguindo-se as recomendações da obra de Yin (2003). O caso estudado é a indústria portuguesa das limpezas. Foram seleccionadas várias unidades de estudo para representar este caso. As unidades de estudo são das mais representativas no contexto da indústria do sector em Portugal. A opção pelo estudo de caso deveu-se ao reconhecimento da capacidade deste modelo de inquirição para responder a questões que remetam para a descrição de atitudes ou percepções sociais face a determinado problema sugerindo modos de funcionamento – o "como" – tácitos ou explícitos que ajudem a discernir sobre as condições em que o problema é configurado na realidade do dia-a-dia. Para além de ajudar a perceber o "como", que é talvez a principal vantagem do estudo de caso (Yin, 2003), este tipo de estudo é especialmente eficaz na descrição dos fenómenos ou problemas sociais, pois, uma das suas características é permitir a recolha de diversas fontes de evidência para melhor se *perceber* o quadro mais amplo em que eles se contextualizam.

4.3. Amostra

Na terceira revisão da Classificação Portuguesa das Actividades Económicas (CAE – Rev. 3), legalmente fundamentada pelo Decreto-Lei n.º 381/2007, de 14 de Novembro, e que harmoniza a classificação portuguesa com a segunda revisão da Nomenclatura Estatística das Actividades Económicas na Comunidade Europeia (NACE – Rev. 2), promulgada pelo Regulamento da Comunidade Europeia n.º 1893/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Dezembro, a actividade das limpezas enquadra-se na Secção N (Actividades administrativas e dos serviços de apoio), Divisão 81 (Actividades relacionadas com edifícios, plantação e manutenção de jardins) e Grupo 812 (Actividades de limpeza). Dentro deste Grupo, as actividades visadas no presente estudo incluem-se nas Classes 8121 (Actividades de limpeza em edifícios), 8122 (Outras actividades de limpeza em edifícios e em equipamentos industriais) e 8129 (Outras actividades de limpeza não especificadas). Dentro destas três classes, as actividades incluem-se nas respectivas Subclasses 81210, 81220 e 81292.

Especificamente, as actividades compreendem:

- Subclasse 81210 – "actividades de limpeza geral de todos os tipos de edifícios (fábricas, escritórios, lojas, residências, hospitais, escolas, etc.). Estas actividades são realizadas principalmente no interior dos edifícios embora possa incluir partes exteriores associadas. Não estão incluídas limpezas especializadas de janelas, de chaminés e fornalhas;

- Subclasse 81220 – "limpeza exterior de todo o tipo de edifícios, limpeza especializada de partes de edifício (limpezas de janelas, lareiras, chaminés, fornalhas, incineradoras, caldeiras, condutas de ventilação, exaustores, etc), limpeza de máquinas e de outros equipamentos industriais (tanques de refinaria, etc.). Não está incluída limpeza de fachadas de edifícios a vapor ou areia;

- Subclasse 81292 – "lavagens e limpezas (de ruas, passeios, etc.), limpeza e esvaziamento de sarjetas, remoção de neve e gelo (em estradas, aeroportos, etc.), limpeza e manutenção de piscinas, limpeza em todos os meios de transporte (comboios, aviões, autocarros, navios-tanque, camiões cisterna, etc.). Inclui aluguer de casas de banho públicas, limpeza de garrafas e outras actividades de limpeza." (INE, 2007).

Dados sobre a totalidade das empresas portuguesas compilados pela IGNIOS – Gestão Integrada de Riscos, e constantes no sítio electrónico da Associação Empresarial de Portugal, Câmara de Comércio e Indústria (AEP), indicam que há, em Portugal, 1.404 empresas no conjunto das três subclasses de actividades. No total, estas empresas empregam 53.387 trabalhadores e produzem um volume de negócios que ascende a mais de 518 milhões de euros ao ano (ver Tabela 5).

Tabela 5: Empresas por subclasse (Fonte: AEP)[37]

Subclasses	Nº empresas	Vendas (€)	Empregados
81210	1.002	407.820.750	46.779
81220	226	74.056.768	4.981
81292	176	36.471.372	1.627
Total	1.404	518.348.890	53.387

As cinco empresas seleccionadas para estudo empregam um total de 13.999 trabalhadores e perfazem, no conjunto, um volume de negócios de 121.662.966 Euros ao ano (ver Tabela 6). De acordo com a AEP, estas empresas situam-se entre as posições 13ª e 26ª do conjunto das 100 maiores empresas a laborar em Portugal.

Tabela 6: Características das empresas seleccionadas para estudo (Fonte: AEP)

Posição	CAE	Empresa	Concelho	Volume de Negócios (€)	Empregados
13	81210	SAFIRA Facility Services, S.A.	Maia	34.971.841	4736
15	81210	IBERLIM, S.A.	Oeiras	32.584.490	2980
24	81210	SGL – Corporate Facility Services, S.A.	Lisboa	19.613.771	3284
25[38]	81210	EULEN, S.A.	Lisboa	17.800.008	1972
26	81220	ACCIONA Facility Services	Loures	16.692.856	1027
TOTAL				121.662.966	13.999

[37]http://www.aeportugal.pt/Inicio.asp?Pagina=/Aplicacoes/SectoresEmpresariais/Sector&Menu=MenuInfoEconomica&IDSector=40

[38] Eventualmente por se tratar de uma multinacional sedeada em Espanha, a EULEN não figura na lista das 100 empresas com maior volume de negócios apresentada pela AEP. Através do sítio electrónico da empresa, é possível encontrar o volume de negócios da empresa em Portugal, que, na estatística nacional, a situa entre a SGL e a ACCIONA (ver: http://www.eulen.com/pt/corporacao/eulen-em-numeros/).

Como se descreve na Tabela 6, foram incluídas cinco empresas de limpeza, que, no conjunto, representam uma parcela maioritária do sector em Portugal. No total, estas cinco empresas empregam 13.999 pessoas, dos quais, conseguimos obter 572 questionários válidos, o que corresponde, para efeitos de análise, a uma margem de erro de 5%, e a um nível de confiança de 95%.

A amostra foi seleccionada com base em critérios teóricos previamente definidos (método teórico de amostragem). O critério central de selecção foi a condição de se tratar de empresas especializadas no sector da limpeza que desenvolvessem a sua actividade no território português. Este critério garantiria automaticamente a presença de trabalhadores da limpeza e, eventualmente, a sua exposição a riscos psicossociais, que podemos considerar como critérios associados ao primeiro.

Para caracterização das empresas envolvidas foi desenvolvido um Questionário – (Anexo II – grelha de caracterização das empresas), com vista a recolha de informação em termos de identificação e de caraterização.

4.4. Instrumento de colheita de dados

Para se descrever a percepção do risco psicossocial percebido pelos funcionários da limpeza partiu-se da medição do nível de risco percebido. O modelo teórico representado na Figura 10 no capítulo do enquadramento teórico do problema mostra os factores preditivos do risco psicossocial adoptados para medir esse nível. Os factores foram seleccionados por Bilbao & Cuixart (2012), no instrumento construído pelos autores e adoptado pelo *Instituto Nacional de Seguridad y Higiene en el Trabajo*. A *Nota Técnica de Prevención* - NTP 926, que actualiza a NTP 443 justifica a selecção dos factores e valida a sua aplicabilidade no âmbito dos diagnósticos de prevenção do risco psicossocial. A construção do instrumento de medição foi acompanhada de um programa informático utilizado para obter os *outputs* característicos do método, designado de FPSICO. O instrumento de medição das percepções do risco é apenas um dos quatro que compõem o método FPSICO. Para além dele, o método também inclui "uma ficha de caracterização das condições prévias, uma ficha de possíveis indicadores de efeitos na organização e fichas para a planificação de acções preventivas" (Neto, 2015). No nosso estudo utilizámos o instrumento de medição das percepções e a ficha de caracterização das condições prévias (ver anexos I e II).

O instrumento de medição das percepções, para além dos itens de caracterização sócio-demográfica e profissional, consta de 44 perguntas, algumas delas múltiplas, de forma que o número de itens ascende a 89, e oferece informação sobre nove factores (ver Tabela 7): Tempo de Trabalho (TT), Autonomia (AU), Carga de Trabalho (CT), Exigências Psicológicas (DP), Variedade/Conteúdo (VC), Participação/Supervisão (PS), Interesse pelo Trabalhador/Compensação (ITC), Desempenho do Papel (DR) e Relações e Apoio Social (RAS) (Bilbao & Cuixart, 2012).

O factor "Tempo de Trabalho" relaciona-se com o modo como o trabalho está temporalmente organizado ao longo da semana e durante o dia (Bilbao & Cuixart, 2012). A intenção é avaliar o impacto do tempo de trabalho necessário para realizar as tarefas tanto no que se refere à quantidade como à qualidade, onde importa avaliar a quantidade e a dimensão dos períodos de descanso durante o expediente e fora do expediente, na vida social e familiar.

O factor da "Autonomia" pretende obter dados sobre a autonomia temporal e a autonomia decisional. Na primeira, o interesse é saber-se qual o grau de liberdade concedida ao trabalhador para ele organizar o tempo de trabalho, de forma a gerir os ritmos e alternar períodos de actividade com períodos de descanso. Na última, o interesse é saber-se o grau de influência que o trabalhador confere ao seu trabalho, isto é, se ele pode decidir sobre as tarefas a realizar, a maneira como elas são distribuídas, como dão realizadas e como são resolvidas incidências não previstas.

O factor "Carga de Trabalho" refere-se à intensidade das actividades, representado pelo grau de mobilização necessária para o cumprimento das tarefas e de como essa mobilização é gerida, ou seja, se o trabalhador pode decidir com a independência necessária sobre a quantidade e a dificuldade do trabalho. A análise da carga de trabalho faz-se atendendo à questão da pressão do tempo (velocidade que é necessário impor ao trabalho), ao esforço de atenção necessário (nível de concentração necessário para processar as informações e para lhes responder) e à quantidade de tarefas e dificuldade inerente (tanto a quantidade de trabalho como a dificuldade necessárias para realizar diferentes tarefas).

Tabela 7: Operacionalização dos factores de risco psicossocial

Factores	Parâmetros	Itens
Tempo de trabalho (TT)	• Trabalhar aos sábados	1
	• Trabalho aos domingos e feriados	2
	• Tempo de descanso semanal	5
	• Compatibilidade entre trabalho e vida social	6
Autonomia (AU)	• Autonomia temporal	
	_ Possibilidade de atender a assuntos pessoais	3
	_ Distribuição de pausas regulamentadas	7
	_ Adopção de pausas não regulamentadas	8
	_ Determinação do ritmo de trabalho	9
	• Autonomia decisória	
	_ Actividades e tarefas	10a
	_ Distribuição de tarefas	10b
	_ Distribuição do espaço de trabalho	10c
	_ Métodos, procedimentos e protocolos	10d
	_ Quantidade de trabalho	10e
	_ Qualidade do trabalho	10f
	_ Resolução de incidências	10g
	_ Distribuição de turnos	10h
Carga de trabalho (CT)	• Pressões de tempo	
	_ Tempo designado para a tarefa	23
	_ Tempo de trabalho com rapidez	24
	_ Aceleração do ritmo de trabalho	25
	• Esforço de atenção	
	_ Tempo de atenção	21
	_ Intensidade da atenção	22
	_ Atenção sobre múltiplas tarefas	27
	_ Interrupções	30
	_ Efeito das interrupções	31
	_ Previsibilidade das tarefas	32
	• Quantidade e difculdade da tarefa	
	_ Quantidade do trabalho	26
	_ Dificuldade do trabalho	28
	_ Necessidade de ajuda	29
	_ Trabalho fora do horário habitual	4
Exigências Psicológicas (DP)	• Exigências cognitivas	
	_ Competências necessárias	33a – 33e
	• Exigências emocionais	
	_ Requisitos de interacção com pessoas	33f
	_ Ocultação de emoções perante chefias	34
	_ Exposição a situações de impacto emocional	35
	_ Exigências de resposta emocional	36
Variedade/Conteúdo (VC)	• Trabalho rotineiro	37
	• Sentido do trabalho	38
	• Contribuição do trabalho	39
	• Reconhecimento do trabalho	40
Participação/Supervisão (PS)	• Grau de participação	11
	• Controlo exercido por chefia directa	12
Interesse pelo trabalhador/Compensação (ITC)	• Informação proporcionada ao trabalhador	13
	• Facilidades para o desenvolvimento profissional	41
	• Valorização da formação	42
	• Equilíbrio entre esforço e recompensas	43
	• Satisfação com o salário	44
Desempenho do Papel (DR)	• Ambuiguidade de papéis	14
	• Conflito de papéis	15a – 15d
	• Sobrecarga de papéis	15e
Relações e Apoio Social (RAS)	• Apoio social instrumental de distintas fontes	16
	• Qualidade das relações	17
	• Exposição a conflitos interpessoais	18a
	• Exposição a situações de violência	18b – 18d
	• Expoisção a situações de conflito	19
	• Exposição a discriminação	20

O factor "Exigências Psicológicas" descreve a natureza das diferentes exigências relacionadas com o cumprimento da função. As exigências podem ser de ordem cognitiva ou emocional. A primeira relaciona-se com o esforço mental necessário para o desempenho das tarefas, como o processamento de informação, o uso da memória ou a resolução de problemas que vão surgindo. A última tem a ver com o impacto emocional que a realização das tarefas pode provocar, como no caso em que é necessário gerir a relação entre distância e envolvimento, nos casos mais comuns de relação com os colegas, supervisores, ou clientes.

O factor "Variedade/Conteúdo do trabalho" relaciona-se com o sentimento de utilidade do trabalho, tanto para o trabalhador como para o supervisor e para a sociedade em geral. Está intimamente ligado à questão do reconhecimento do trabalho ou do estigma associado à actividade.

O factor "Participação/Supervisão" pretende descrever a forma como o trabalho é controlado ou organizado. O controlo por parte do trabalhador é revelado pelo seu grau de participação na gestão dos processos. O controlo da organização é revelado pelo grau de intervenção dos supervisores.

O factor "Interesse pelo trabalhador/Compensação" refere-se à forma como a organização valoriza o trabalho do funcionário. O interesse e a compensação revelam-se, entre outras vias, através da promoção, da formação, das facilidades de progressão na carreira, da informação dos trabalhadores sobre estas e outras questões, da sugestão de segurança do emprego e da compensação que eventualmente obtém.

O factor "Desempenho do papel" reflecte-se em três aspectos: a clareza da função ou do papel do trabalhador (definição clara das funções e das responsabilidades associadas à função), o conflito de papéis (refere-se à questão da incongruência ou de contradições que podem provocar conflitos éticos) e a sobrecarga do papel (acometimento de responsabilidades e/ou funções não coincidentes com o papel para o qual o trabalhador se propõs aceitar quando assinou o contrato com o empregador)

Finalmente, o factor "Relações e Apoio Social" refere-se à questão do suporte ou do apoio social, o qual se apresenta como um factor moderador de stresse e revela em que medida o trabalhador pode contar com o apoio dos outros, como colegas, supervisores, etc. Trata-se de um indicador da qualidade das interacções sociais no contexto laboral.

Os questionários foram aplicados nas empresas que aceitaram colaborar no estudo após autorização concedida pelas mesmas como resultado da comunicação do projecto junto da Associação Portuguesa de Facility Services, que representa as empresas do sector das limpezas desde que foi fundada, em 1976.[39] A aplicação decorreu durante a primeira metade do ano de 2015. A colaboração das empresas foi inexcedível. O respeito pelo anonimato dos respondentes assim como a garantia da utilização dos dados recolhidos para fins exclusivos a que se presta o projecto de investigação do qual resulta este relatório foram premissas comunicadas por nós com clareza e cumpridas escrupulosamente.

4.5. Método de análise dos dados

Como se referiu, o método FPSICO inclui um programa informático que faz a análise dos dados. O formato de extracção dos resultados apresenta-se em duas modalidades, cada qual com um objectivo de análise específico. Essas modalidades são a valorativa e a descritiva.

Na modalidade valorativa, as pontuações obtidas são transformadas em percentis, os quais representam níveis distintos de risco e são representados por cores num gráfico final que sintetiza todas as percentagens obtidas em cada factor. Os níveis de risco são quatro:

- Muito elevado (percentil ≥ 85) – representado a cor vermelha
- Elevado (≥ 75 - < P85) – representado a cor laranja
- Moderado (≥ 65 - < P75) – representado a cor amarela
- Situação adequada (< P65) – representado a cor verde

A modalidade descritiva complementa a valorativa e fornece informação detalhada sobre a opinião dos trabalhores perante as perguntas, mostrando a variação das respostas de acordo com as características dos respondentes nos nove factores. Por defeito, os dados são apresentados em percentagem por cada parâmetro da escala tipo Likert utilizada em todas as perguntas. Esta informação permite relacionar os resultados encontrados nos diversos factores com as características da amostra, facilitando, assim, o desenho personalizado ou

[39] Informações mais detalhadas da Associação podem ser encontradas no seu sítio electrónico oficial: http://www.apfs.pt/

sócio-demograficamente dirigido de eventuais estratégias a aplicar para prevenir ou minimizar a exposição a níveis problemáticos de risco.

Foi usada, também, a ferramenta de análise estatística SPSS (Statistical Package for Social Sciences), para cálculos auxiliares de estatística descritiva e análise correlacional.

O cálculo dos percentis poderão servir de apoio à formulação de hipóteses que prevejam a inexistência de risco (quando a sua percepção se situa no nível adequado – percentil < P65 – correspondendo à hipótese nula) ou, pelo contrário, prevejam a existência de risco (quando a sua percepção se situa acima do nível adequado – percentis ≥ P65 – correspondendo à hipótese alternativa). Tratando-se de um estudo descritivo, as hipóteses assumem a forma interrogativa (Quivy & Campenhoudt, 2005). Deste modo, levantam-se as questões: será que os profissionais de limpeza percebem níveis desadequados de risco psicossocial no seu trabalho? No caso positivo, surgem as hipóteses do nível de desadequação do risco, o qual pode, como vimos, ser moderado (≥ P65 < P75), elevado (≥ P75 < P85) ou muito elevado (≥ P85). No caso negativo, a hipótese nula é validada.

Em termos ilustrativos, as *hipóteses* de resposta à pergunta de partida, a lembrar: "*Como é que os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções?*", seriam as seguintes constantes da Tabela 8.

Tabela 8: Hipóteses de resposta à pergunta de partida

Percentil	Hipóteses	
< P65	**Nula**	**H_0 – Os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções como estando num nível adequado.**
≥ P65 < P75	**Alternativa 1**	**H_{a1} – Os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções como estando num nível moderado.**
≥ P65 ≥ P75 < P85	**Alternativa 2**	**H_{a2} – Os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções como estando num nível elevado.**
≥ P85	**Alternativa 3**	**H_{a3} – Os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções como estando num nível muito elevado.**

Como vimos a partir da literatura consultada, foram identificadas associações entre os níveis de risco psicossocial e algumas características sócio-demográficas dos trabalhadores. No caso concreto dos trabalhadores do sector da limpeza, características como o género e a idade mostraram ter poder preditivo de risco. Por esta razão, fizemos a análise correlacional entre o nível de risco e as características da amostra, calculando o coeficiente de associação *Rho*, de Spearman, como é adequado em escalas formadas por variáveis ordinais.

5

RESULTADOS

5.1. Caracterização da Amostra

5.1.1. Características Sócio-Demográficas da amostra

As respostas às questões da primeira parte do questionário, permitem fazer uma caracterização sócio-demográfica da amostra dos trabalhadores que responderam. Como podemos ver pela Tabela 9, a grande maioria dos funcionários é do género feminino (81,6%). Quase metade da amostra (46,6%) tem mais de 44 anos de idade, com a classe etária 45-54 anos a ser a mais volumosa (29,5%). Se considerarmos apenas os trabalhadores "não jovens", isto é, com 35 anos ou mais, eles representam 73,6% da amostra.

Tabela 9: Dados da amostra

Variáveis	Atributos	N	%
1. Género	Masculino	105	18,4
	Feminino	467	81,6
2. Idade	16-24	36	6,3
	25-34	115	20,1
	35-44	154	26,9
	45-54	169	29,5
	55-64	90	15,7
	> 64	8	1,4
3. Estado Civil	Solteiro(a)	184	32,2
	Casado(a)	269	47
	Divorciado(a)	69	12,1
	Viúvo(a)	27	4,7
	Outra	23	4
4. Habilitações literárias	Ensino Básico (1º ciclo)	137	24
	Ensino Básico (2º ciclo)	127	22,2
	Ensino Básico (3º ciclo)	123	21,5
	Ensino Secundário	113	19,8
	Curso Técnico-profissional	26	4,5
	Ensino Superior	30	5,2
	Outro	16	2,8
5. Regime profissional	Contrato por tempo indeterminado	310	54,2
	Contrato a termo certo	170	29,7
	Contrato a tempo parcial	36	6,3
	Outro	56	9,8
6. N.º de anos no mesmo emprego	Menos de 1 ano	89	15,6
	Entre 1 e 3 anos	110	19,2
	Entre 3 e 10 anos	217	37,9
	Entre 10 e 20 anos	115	20,1
	Mais de 20 anos	41	7,2
7. Trabalho por turnos	Sim	116	20,3
	Não	456	79,7

Os trabalhadores casados são os mais numerosos, representando 47% da amostra, logo seguidos dos solteiros (32,2%). A maior percentagem, cerca de um quarto da amostra, possui apenas o 1º ciclo de ensino básico como nível habilitacional (24%), seguidos de perto dos detentores do 2º ciclo (22,2%) e do 3º ciclo (21,5%). No conjunto, os trabalhadores com habilitações ao nível básico representam 67,7% da amostra. Apenas cerca de um quinto (19,8%) possui o ensino secundário, e há mesmo quem possua um nível habilitacional superior (5,2%). Mais de metade da amostra (54,2%) possui um vínculo laboral firmado por contrato por tempo indeterminado. Apenas 6,3% dos trabalhadores trabalham a tempo parcial e 29,7% trabalham em regime de contrato a termo certo.

Em termos de antiguidade no emprego, a maior percentagem (37,9%) trabalha há mais de 3 e menos de 10 anos nas limpezas, seguindo-se os trabalhadores que trabalham há mais de 10 e menos de 20 (20,1%). 34,8% dos funcionários trabalham há menos de 3 anos nas limpezas e apenas 7,2% trabalham há mais de 20 anos na função. A maior parte da amostra (79,7%) trabalha em jornada contínua, sem turnos.

5.1.2. A situação das empresas incluídas no estudo.

Pela análise às respostas do questionário de caracterização das empresas (Anexo II), verificamos que todas as empresas selecionadas declararam possuir serviços organizados de segurança e saúde no trabalho. Na modalidade de saúde, todas as empresas recorrem a serviços externos. Na modalidade de segurança e higiene, a SAFIRA, a EULEN e a IBERLIM asseguram o serviço internamente e as restantes empresas recorrem a serviços externos.

Questionadas sobre se efectuaram uma avaliação dos riscos psicossociais aos seus trabalhadores, todas as empresas responderam afirmativamente. Como resultado dessa avaliação, as empresas implementaram algumas medidas com o objectivo de diminuir a exposição dos trabalhadores aos riscos psicossociais.

Estas consistiram em:

- Formar equipas de um mínimo de dois trabalhadores em locais especialmente expostos a assédio moral e físico (incluindo violência física ou verbal);
- Alterar a organização do trabalho, ao nível da formação e do fornecimento de informação;
- Garantir períodos de descanso não inferiores a 7/8 horas;;
- Estabelecer horários fixos para as refeições;
- Realizar exames de saúde aos seus trabalhadores;
- Estabelecer horários de trabalho compatíveis com a vida pessoal e social dos trabalhadores;
- Sensibilizar os trabalhadores para, em viagens longas, fazerem paragens frequentes, com duração de 15 minutos a cada duas horas.

A medição do impacto da implementação destas medidas na saúde e segurança no trabalho, especificamente na redução da exposição ao risco psicossocial, resta por fazer. Esta situação acresce a pertinência do presente estudo. Nos próximos pontos vamos avaliar os níveis de risco percebidos pelos trabalhadores e iremos descrever as suas percepções.

5.2. Os riscos psicossociais: perfil valorativo e caracterização

Como vimos no final do capítulo do enquadramento teórico, os factores que estruturam o instrumento FPSICO adequam-se ao conjunto dos factores de risco psicossociais identificados na literatura sobre o tema. Isto revela que o modelo representa a realidade com uma boa probabilidade de ajustamento. Com efeito, Puig *et al.* (2011) fizeram o estudo de validação do FPSICO e encontraram um valor de fiabilidade de 0,895 (Alfa de Cronbach), para uma amostra de 1108 indivíduos, o que revela uma consistência interna excelente. No nosso estudo, o valor foi um pouco mais baixo, situando-se porém, num nível muito bom, de 0,837, para uma amostra de 572 indivíduos. A descida do alfa em relação ao primeiro estudo de validação pode dever-se à diferença no tamanho da amostra.

Recordamos os 9 factores de risco psicossocial a considerar por este método FPSICO e que são objecto deste estudo:

- Tempo de Trabalho (TT)
- Autonomia (AU)
- Carga de Trabalho (CT)
- Exigências Psicológicas (DP)
- Variedade/Conteúdo (VC)
- Participação/Supervisão (PS)
- Interesse pelo Trabalhador/Compensação (ITC)
- Desempenho do Papel (DR)
- Relações e Apoio Social (RAS)

A partir da Figura 11 é possível observar o perfil valorativo que traduz o nível de risco psicossocial nos nove factores considerados por este método FPSICO.

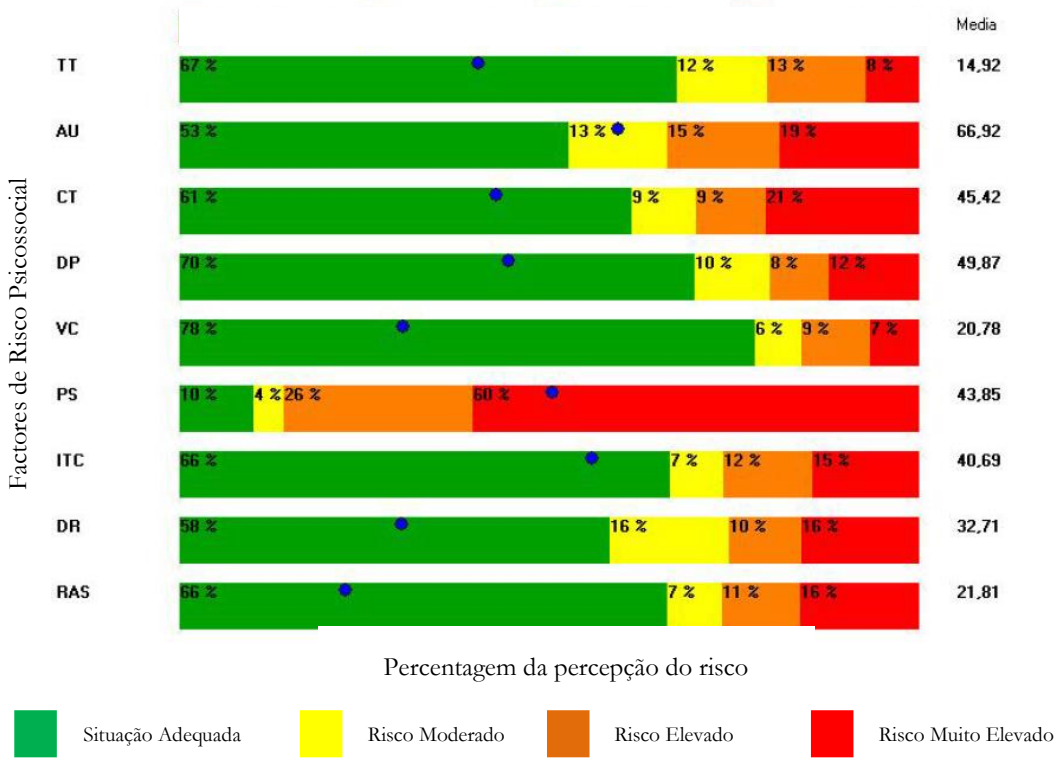

Figura 11: Perfil valorativo da exposição aos riscos psicossociais nas empresas

Podemos observar que a situação é percebida como sendo em grande parte adequada em praticamente todos os aspectos analisados, exceptuando o aspecto da Participação/Supervisão (PS).

Por ordem decrescente, a ***percepção positiva*** sobre risco distribui-se entre os 78% e os 10% da amostra (ver Figura 12), variando conforme os factores da seguinte forma:

a) Variedade e Conteúdo das Tarefas (78% de nível de adequação);
b) Exigências Psicológicas (70%);
c) Tempo de Trabalho (67%);
d) Interesse pelo Trabalhador/Compensação e as Relações e o Apoio social (66%);
e) Carga de Trabalho (61%);
f) Desempenho do Papel (58%);
g) Autonomia (53%);
h) Participação/supervisão (10%).

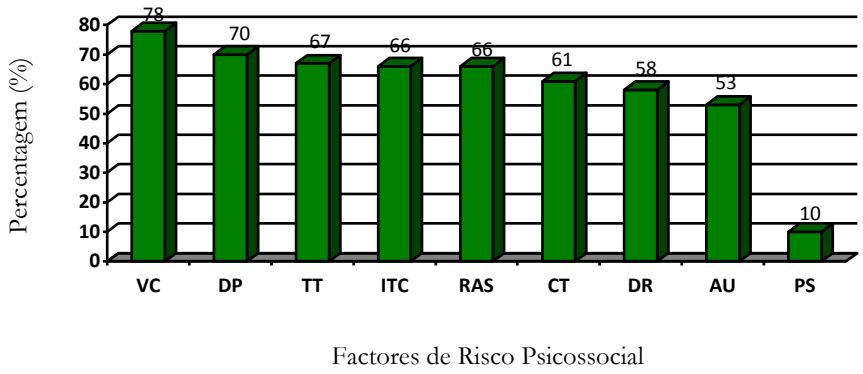

Figura 12: Percepção da adequação do nível de exposição ao risco nos vários factores

Uma leitura complementar (ver Figura 13) revela que os trabalhadores percebem que a ***desadequação*** varia de acordo com os aspectos relacionados com:

a) Participação/Supervisão (90%);
b) Autonomia (47%);
c) Desempenho do Papel (42%);
d) Carga de Trabalho (39%);
e) Interesse pelo Trabalhador e a Compensão, juntamente com as Relações e o Apoio Social (34%);
f) Tempo de Trabalho (33%);
g) Exigências Psicológicas (30%);
h) Variedade e o Conteúdo das tarefas (22%).

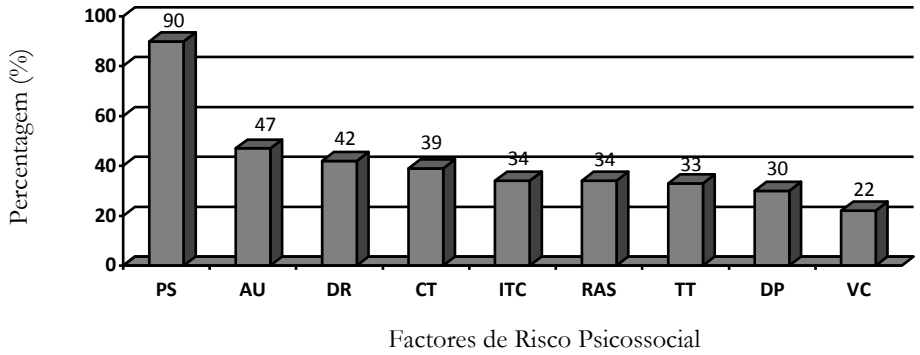

Figura 13: Percepção da desadequação do nível de exposição ao risco nos vários factores

Dentro do **nível de desadequação** é possível ainda concluir que...

1) A percepção de ***risco muito elevado*** varia entre 60% e 7%, na seguinte ordem:

   a) Participação e Supervisão (60%);
   b) Carga de Trabalho (21%);
   c) Autonomia (19%);
   d) Desempenho do Papel e as Relações e o Apoio Social (16%);
   e) Interesse pelos Trabalhadores/Compensação (15%);
   f) Exigências Psicológicas (12%);
   g) Tempo de Trabalho (8%);
   h) Variedade/Conteúdo das tarefas (7%).

2) A percepção de ***risco elevado*** varia entre 26% e 8%, na seguinte ordem:

   a) Participação/Supervisão (26%);
   b) Autonomia (15%);
   c) Tempo de Trabalho (13%);
   d) Interesse pelo Trabalho/Compensação (12%);
   e) Relações e Apoio Social (11%);
   f) Desempenho do Papel (10%);
   g) Carga de trabalho e Variedade/Conteúdo das tarefas (9%);
   h) Exigências Psicológicas (8%).

3) A percepção de ***risco moderado*** varia entre 16% e 4%, na seguinte ordem:

   a) Desempenho do Papel (16%);
   b) Autonomia (13%);
   c) Tempo de Trabalho (12%);
   d) Exigências Psicológicas (10%);
   e) Carga de Trabalho (9%);
   f) Interesse pelo Trabalhador/Compensação e Relações e Apoio social (7%);
   g) Variedade/Conteúdo das tarefas (6%);
   h) Participação/Supervisão (4%).

A avaliação dos níveis de risco percebido, tomando-se isoladamente os percentis obtidos (ver Figura 14), revela que as percepções negativas correspondentes a ≥20% das respostas concentram-se nos factores Participação/Supervisão (que reúne a maior parte das percepções de nível muito elevado de risco e das percepções de risco elevado – 60%) e Carga de Trabalho (21% da amostra percebeu este factor como sendo de risco muito elevado).

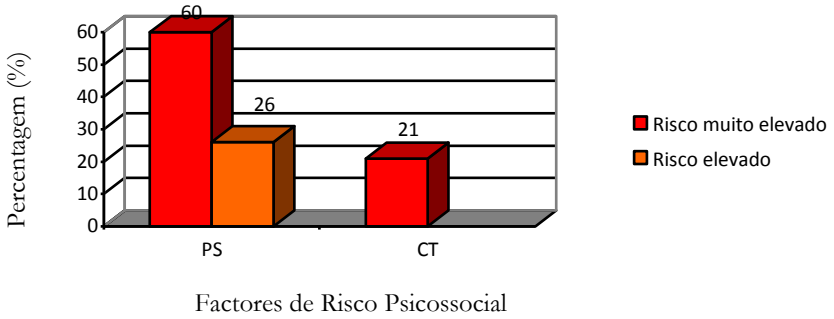

Figura 14: Factores de risco com percentagens de percepção negativa mais elevadas

Considerando os três factores de risco mais referidos pelos trabalhadores em cada um dos três níveis de gravidade, concluiu-se que apenas o factor Autonomia abrange a totalidade do espectro de gravidade (ver Figura 15). Este factor junta-se aos dois mais frequentemente referidos – Participação/Supervisão (PS) e Carga de Trabalho (CT) – no conjunto dos factores percebidos como sendo de risco elevado pelos trabalhadores.

Enquanto isso, os factores Tempo de Trabalho (TT) e Desempenho do Papel (DR) são percebidos como sendo de risco elevado a moderado (no que se refere ao primeiro) ou de risco unicamente moderado (no caso do último).

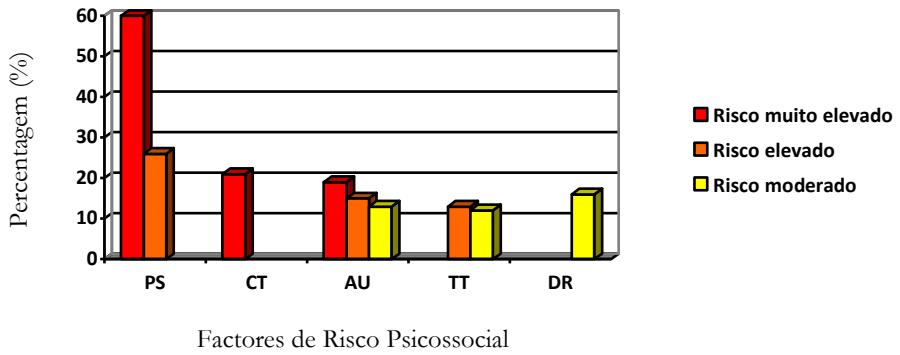

Figura 15: Distribuição das percentagens mais elevadas de percepção do risco nos três níveis de gravidade

A Tabela 10 sintetiza a análise valorativa da exposição aos riscos psicossociais por parte dos trabalhadores e ordena a percepção a essa exposição.

Recordamos os quatro níveis de risco, do método FPSICO:

- Situação Adequada – Sem Risco (< P65) – representado a cor verde
- Risco Moderado (≥ 65 - < P75) – representado a cor amarela
- Risco Elevado (≥ 75 - < P85) – representado a cor laranja
- Risco Muito elevado (percentil ≥ 85) – representado a cor vermelha

Tabela 10 - Síntese dos níveis de risco percebido em relação a cada factor

	Factores								
Níveis	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º
Situação Adequada - Sem Risco	VC	DP	TT	ITC	RAS	CT	DR	AU	PS
Risco moderado	DR	AU	TT	DP	CT	ITC	RAS	VC	PS
Risco elevado	PS	AU	TT	ITC	RAS	DR	CT	VC	DP
Risco muito elevado	PS	CT	AU	DR	RAS	ITC	DP	TT	VC

A análise valorativa dos níveis de risco percebidos pelos trabalhadores poderá ser melhorada através da descrição dos indicadores que os sustentam.

Nos pontos seguintes pretende-se fazer esta descrição, tomando-se cada factor isoladamente e descrevendo-se a sua estrutura interna bem como a sua variação de acordo com as características da amostra.

5.2.1. Tempo de Trabalho

Como vimos na Figura 11, 67% da amostra considera que, em relação ao Tempo de Trabalho, a situação é adequada, correspondendo a 385 trabalhadores, 13% que constitui risco elevado (77 trabalhadores), 12 % moderado (69 trabalhadores) e 8% risco muito

elevado (41 trabalhadores).[40] A representação desta variação com base em valores absolutos suscita uma maior atenção à realidade da percepção do risco por parte dos trabalhadores. De facto, quando, numa primeira análise, nos deparamos com o valor de 8% de percepções de risco muito elevados, 13% de risco elevado e de 12% de risco moderado somos levados a pensar que o Tempo de Trabalho não é especialmente problemático para os trabalhadores. Ora, numa segunda análise, já nos parece que 41 pessoas a perceberem que este aspecto da sua profissão acarreta risco muito elevado é um valor significativo. Na verdade, enquanto 385 pessoas percebem que a situação em relação ao tempo de trabalho é adequada, há 187 que entendem que a mesma implica risco, e, entre estas, apenas uma pequena parte – 69 pessoas – entende que este é de nível moderado, significando que as restantes 118 entendem que ele é elevado ou muito elevado. Vendo a questão deste modo, somos levados a concordar que, embora, à primeira vista, pareça que o tempo de trabalho não constitui risco significativo para a saúde mental – e segurança relacionada – dos trabalhadores, na verdade, não podemos negligenciar o facto de que 187 em 572 trabalhadores consideram que este factor oferece risco. Este valor não é, decerto, negligenciável.

A explicação da variação das percepções sobre o risco oferecido pela forma como o tempo de trabalho está definido reside na percepção dos pormenores associados a este. Os próximos parágrafos descrevem o modo como os trabalhadores percebem o risco associado aos elementos envolvidos na definição do tempo de trabalho.

Um terço dos trabalhadores (33% - *N* 189) declarou trabalhar sempre ou quase sempre aos sábados. Em contrapartida, 38% (220 trabalhadores) referiram nunca ou quase nunca trabalhar aos sábados. Perto de uma centena de trabalhadores referiram trabalhar às vezes aos sábados, correspondendo a 17,2% da amostra, e 11,2% revelaram que o fazem com frequência. No conjunto, 61,5% da amostra declarou trabalhar aos sábados pelo menos às vezes.

Valores semelhantes foram encontrados nas respostas à pergunta "trabalha aos domingos e feriados?". No total, 47% da amostra revelou trabalhar aos domingos e feriados pelo menos às vezes, sendo que destas, 20,6% (118 trabalhadores) referem fazê-lo sempre ou quase sempre, 9,4% (54 trabalhadores) com frequência e 17% (97 trabalhadores) às vezes.

[40] Os dados referidos neste e nos próximos pontos podem ser consultados em pormenor a partir do Anexo III – Quadros Estatísticos.

Em relação ao descanso semanal, metade dos trabalhadores (50,2%) referiram dispor sempre ou quase sempre de 48 horas de descanso por semana. A restante percentagem (49,8%) não goza sempre ou quase sempre este período de descanso. De entre estes, 137 indivíduos revela mesmo que nunca ou quase nunca tal acontece, correspondendo sensivelmente a um quarto dos trabalhadores (24%).

Face à questão sobre se o horário semanal permite dispor de tempo para a família e para os amigos, a percentagem mais elevada (47%) dos trabalhadores referiu que isso acontece sempre ou quase sempre. Apenas 11,4% da amostra respondeu que o seu horário de trabalho nunca ou quase nunca lhe permite ter tempo disponível para a família e/ou para os amigos. Apesar deste valor, no global, 88,6% da amostra refere que o seu horário lhe permite dispor de tempo de qualidade com os outros significativos pelo menos às vezes.

5.2.2. Autonomia

Em relação à Autonomia, vimos na Figura 11 que um pouco mais de metade da amostra (53%) indicou que a situação era adequada. A restante percentagem (47%) dividiu-se entre a percepção de risco muito elevado (19%) elevado (15%) ou moderado (13%). Em termos absolutos, 301 trabalhadores percebem a situação como adequada, 108 como oferecendo risco muito elevado, 87 elevado e 76 moderado.

Como foi proposto, estes valores concentram dois tipos de autonomia estudados – a autonomia temporal e a autonomia decisional. Para analisar a percepção do nível de autonomia temporal (5.2.2.1),, os trabalhadores foram questionados sobre:

1) a liberdade de dispor de horas livres para resolver problemas pessoais,
2) a liberdade de decidir quando pretendem fazer as pausas de lei, nomeadamente relacionadas com as refeições,
3) a liberdade para decidir quando fazer as pausas previstas por lei para descanso durante o período de expediente, e
4) a liberdade para marcar o ritmo do trabalho ao longo da jornada.

Para analisar a percepção da autonomia decisional (5.2.2.2), questionou-se os trabalhadores sobre o modo como percebem:

1) a autonomia para tomar decisões em relação ao que fazer no trabalho, a nível de actividades e de tarefas,
2) a autonomia para tomar decisões relativas à distribuição das tarefas do dia de trabalho,

3) a autonomia para organizar o ambiente no local de trabalho, nomeadamente, a organização do espaço pela disposição de móveis, objectos, etc.,
4) a autonomia para se decidir sobre os métodos, protocolos ou procedimentos de trabalho,
5) a autonomia para decidir sobre a quantidade de trabalho a realizar,
6) a autonomia para tomar decisões para resolver situações anormais ou incidências que ocorrem no trabalho, e
7) a autonomia para decidir sobre o modo de distribuição dos turnos.

Os parágrafos seguintes apresentam a percepção dos trabalhadores sobre estes aspectos.

5.2.2.1. Autonomia Temporal

A maioria dos trabalhadores informou ter a possibilidade de dispor de dias ou de horas livres para resolver assuntos pessoais (86,2%) pelo menos às vezes. Os restantes trabalhadores (13,8% - 79 trabalhadores) indicaram nunca ou quase nunca dispor deste tipo de autonomia temporal. 36% da amostra revelou possuir esta autonomia sempre ou quase sempre.

Já no que respeita à liberdade para decidir sobre a hora das refeições, as percepções indicam maior restrição. Com efeito, 33,6% da amostra (192 trabalhadores) percebem nunca ou quase nunca possuir poder de decisão sobre este aspecto. Apesar deste resultado, a maioria dos trabalhadores podem decidir sobre quando realizar estas pausas pelo menos às vezes, havendo mesmo 39,8% que referem ter autonomia para decidir sobre este aspecto sempre ou quase sempre ou frequentemente. A tendência ao aumento da restrição da autonomia de decisão sobre o tempo de trabalho é confirmada pelas percepções sobre a liberdade para os trabalhadores fazerem pausas fora das que estão previstas na lei, nomeadamente, quando têm necessidade de as fazer. De facto, a maior percentagem (39,3% - 225 trabalhadores) refere que nunca ou quase nunca possui essa liberdade. Dos restantes 60,7%, 34,3% comunicaram poder decidir fazer este tipo de pausas às vezes e apenas um pouco mais de um quarto da amostra (26,4%) refere ter liberdade para as fazer com frequência ou sempre/quase sempre.

Finalmente, as percepções sobre a liberdade para marcar o ritmo de trabalho ao longo do dia variam bastante. A grande maioria dos trabalhadores (75,9%) percebe que possui autonomia para decidir sobre o ritmo de trabalho pelo menos às vezes. Os restantes 24,1% referem nunca ou quase nunca o poder fazer.

5.2.2.2. Autonomia Decisional

Em relação à liberdade para tomar decisões, nomeadamente, sobre o que deve fazer, o modo como o pode fazer e demais aspectos relacionados com a definição das tarefas, os trabalhadores emitiram opiniões bastante diversas.

Em relação à autonomia para tomar decisões sobre o que fazer no trabalho a nível de actividades e de tarefas, a percentagem estatisticamente mais significativa (34,3%) indica que os trabalhadores nunca ou quase nunca gozam desse nível de autonomia. A diferença em relação à percentagem dos trabalhadores que referem que possuem essa autonomia às vezes (31,1%) é ligeira. Ambos estes valores contrastam com a percentagem de trabalhadores que referiu poder sempre ou quase sempre tomar decisões em relação às actividades e tarefas a desenvolver (21%).

Resultados semelhantes foram registados na resposta à pergunta sobre se os trabalhadores gozam de autonomia para tomar decisões relativas à distribuição das tarefas do dia de trabalho. A maior percentagem registada (35,5%) indica que essa autonomia nunca ou quase nunca se verifica. Por sua vez, 26% da amostra refere que ela se verifica sempre ou quase sempre, uma percentagem muito próxima da que indica que os trabalhadores podem decidir sobre a distribuição das tarefas às vezes (25,3%).

Sobre a autonomia para organizar o ambiente no local de trabalho, nomeadamente, a organização do espaço pela disposição de móveis, objectos, etc., quase metade da amostra (46,9%) admite que isso nunca ou quase nunca é possível. A percentagem mais próxima desta indica que essa organização é possível às vezes (23,4%). Outra percentagem minoritária (29,7%) divide-se entre os que podem alterar a organização do ambiente sempre/quase sempre ou frequentemente.

A bipolarização das percepções observada em relação aos dois aspectos anteriores também se observa na questão relativa à autonomia para se decidir sobre os métodos, protocolos ou procedimentos de trabalho. Os trabalhadores centraram as suas percepções nas classes "nunca ou quase nunca" (28,8%) e "às vezes" (28,3%); a percentagem mais próxima situa-se na classe "sempre ou quase sempre" (23,8%).

Um terço da amostra referiu que nunca ou quase nunca possui autonomia para decidir sobre a quantidade de trabalho a realizar. Um pouco menos do que isso (28,7%) referiram poder decidir sobre este aspecto às vezes. Em sentido contrário, cerca de um quinto da

amostra (21,9%) referiu ter essa autonomia sempre ou quase sempre. A menor percentagem registada (16,4%) percebe possuir este tipo de autonomia com frequência. Já sobre a autonomia para decidir sobre a qualidade de trabalho, as percepções invertem-se. Cerca de um terço (32%) dos trabalhadores indicou que tem autonomia para tomar este tipo de decisão. Porém, cerca de um quinto (21,5%) refere que nunca ou quase nunca o pode fazer. Enquanto isso, cerca de um quarto da amostra (26,7%) referiu que o pode fazer às vezes, correspondendo a mais 40 pessoas do que as que responderam que o pode fazer com frequência.

Em relação à autonomia para tomar decisões para resolver situações anormais ou incidências que ocorrem no trabalho, a esmagadora maioria dos trabalhadores (69,7%) respondeu que nunca ou quase nunca o pode fazer (34,6%) ou apenas o pode fazer às vezes (35,1%). Menos de um terço da amostra respondeu que pode tomar essas decisões seja sempre ou quase sempre (16,1%) seja com frequência (14,2%).

Conforme já foi referido, a grande maioria dos trabalhadores não trabalha em regime de turnos (79,7%). Daqueles que trabalham, a maior percentagem (11,7%) referiu nunca ou quase nunca ter autonomia para decidir sobre o modo de distribuição dos turnos. Apenas 19 pessoas em 116 possíveis referiram poder decidir sobre este aspecto.

5.2.3. Carga de Trabalho

Em relação à percepção dos efeitos psicossociais da Carga de Trabalho, vimos na Figura 11 que 61% da amostra considerou a situação adequada. Apesar disto, neste factor concentra-se o segundo maior valor de percepção de risco muito elevado (21%), correspondendo a 119 trabalhadores. Para além disso, 18% da amostra considera que, neste aspecto concreto do seu trabalho, há risco elevado ou moderado (9%, respectivamente), num total de 103 trabalhadores. No conjunto, 222 trabalhadores percebem existência de risco no aspecto específico da carga de trabalho.

As percepções sobre o nível de risco associado à carga de trabalho foram analisadas nos aspectos relacionados com:

1) a pressão do tempo,
2) o esforço/atenção, e
3) a quantidade e a dificuldade das tarefas.

5.2.3.1. Pressão do Tempo

A maior percentagem dos trabalhadores (42,5%) considera que o tempo de que dispõe para realizar as tarefas é suficiente e/ou adequado apenas às vezes. A tendência para a percepção positiva deste aspecto confirma-se pela elevada percentagem (31,3%) de trabalhadores que consideram esse tempo sempre ou quase sempre adequado, ou ainda adequado com frequência (16,6%). Do total, 55 trabalhadores referem que o tempo nunca ou quase nunca é suficiente para realizarem as suas funções.

Apesar desta percepção positiva, os trabalhadores reconhecem, na sua maior percentagem (39,5%) que a execução das tarefas lhes exige rapidez. Importantes percentagens assumem que a exigência de rapidez se observa sobretudo às vezes (32%) ou com frequência (22,2%). Uma minoria (6,3%) percebe que a exigência de rapidez nunca ou quase nunca acontece.

Estes resultados concordam em parte com a percepção da exigência de aceleração do ritmo de trabalho. Quase a totalidade da amostra (94,6%) refere que o ritmo de trabalho tem que ser acelerado às vezes (36,2%), sempre ou quase sempre (31,3%) ou com frequência (27,1%).

5.2.3.2. Esforço / Atenção

Questionados sobre a frequência com que, ao longo da jornada de trabalho, os trabalhadores devem manter a atenção exclusivamente no seu trabalho, a maioria deles (60,7%) respondeu que o deve fazer sempre ou quase sempre, ou com frequência (21,3%). A percentagem de trabalhadores que respondeu que nunca ou quase nunca tem que manter a atenção focada exclusivamente no trabalho é pequena (5,1%). Estas percepções são confirmadas quando a maioria dos trabalhadores (57,2%) declara que tem que manter-se sempre ou quase sempre atenta, ou com frequência (27,8%). A percentagem de trabalhadores que referiram não precisar de se manter frequentemente atentos ao trabalho acrescentam que podem nunca ou quase nunca ter que o fazer (4,2%) ou ter que o fazer apenas às vezes (10,8%).

O grau de atenção poderá sofrer com a eventualidade de o trabalhador ter que atender a várias tarefas em simultâneo. A percentagem mais elevada (44,2%) referiu que isso acontece

às vezes. Logo a seguir, há uma percentagem importante de trabalhadores que referem que a simultaneidade de tarefas nunca ou quase nunca acontece (21,3%). Apesar destes valores, há uma percentagem bastante elevada (34,5%) de trabalhadores que declaram acontecer simultaneidade de tarefas sempre ou quase sempre (17,5%) ou frequentemente (17%).

A simultaneidade das tarefas pode acontecer quando aparecem tarefas que é necessário realizar e que não estavam previstas. Nestes casos, os trabalhadores podem ter que interromper a tarefa que estavam a realizar. Isto pode acontecer sobretudo às vezes (57,5% da amostra), mas também pode nunca ou quase nunca acontecer para uma pequena percentagem dos trabalhadores (17,3%). Em alguns casos acontece frequentemente (15,6%) ou mesmo sempre ou quase sempre (9,6%).

Para metade da amostra, as interrupções alteram, às vezes, seriamente a execução do trabalho. Para além desta eventualidade pontual, o mais comum é as interrupções não provocarem alterações sérias no trabalho (27,1%). São menos numerosos os casos em que as interrupções provocam alterações sérias de modo frequente (11,7%) ou sempre ou quase sempre (11,2%).

Para a percentagem mais significativa dos trabalhadores (39,2%), a quantidade de trabalho é, por vezes, irregular ou imprevisível. Em 35,8% dos casos isto nunca ou quase nunca acontece. Em sentido contrário, para um quarto da amostra, a quantidade de trabalho é frequentemente (15,2%) ou sempre ou quase sempre (9,8%) irregular e imprevisível.

5.2.3.3. Quantidade e dificuldade das tarefas

A esmagadora maioria dos trabalhadores (84,6%) considera excessiva a quantidade de trabalho que tem que realizar. Destes, a maior percentagem percebe esse excesso apenas às vezes (48,4%), e uma importante percentagem (22%) percebe que a quantidade de trabalho é sempre ou quase sempre excessiva.

A percentagem mais importante (40,7%) dos trabalhadores percebe que o seu trabalho é, por vezes, difícil e complicado, quase o mesmo valor dos que nunca ou quase nunca têm essa percepção (39,3%). Apenas 8,7% dos inquiridos percebem sempre ou quase sempre que o seu trabalho é difícil e complicado, e 11,2% percebem o mesmo frequentemente. Este aspecto leva a maior percentagem dos trabalhadores (47,2%) a ter que pedir ajuda às vezes, mas, também há uma importante percentagem que refere que isso não é, ou quase nunca é,

necessário (34,6%). Em contraponto, quase um quinto da amostra necessita de ajuda ou de conselhos com frequência (11,4%) ou sempre ou quase sempre (6,8%).

Mais de metade da amostra reconhece que nunca ou quase nunca necessita de trabalhar mais tempo do que o horário normal (54,4%). Porém, os restantes trabalhadores precisam de trabalhar mais tempo do que o horário, pontualmente (28,3%), frequentemente (10,1%), ou sempre ou quase sempre (7,2%).

5.2.4. Exigências Psicológicas / Pressão

Como ilustra a Figura 11, do conjunto dos factores de risco estudados, o factor das exigências psicológicas é o segundo com valor de adequação mais elevado (70% de adequação), e, por correspondência, é o segundo factor com valor de risco percebido mais baixo (30%). Apesar desta diferença, 12% dos trabalhadores percebem a situação relacionada com as exigências psicológicas como caracterizando um contexto de risco muito elevado para a sua saúde. Em termos absolutos, 70 trabalhadores percebem um nível de risco muito elevado – um valor mais elevado do que o que respeita à percepção de risco elevado e/ou moderado.

A análise da percepção do risco provocado pela exposição a exigências psicológicas foi realizada recorrendo-se à descrição das exigências cognitivas e das exigências emocionais.

5.2.4.1. Exigências Cognitivas

A percentagem mais elevada indica que 42,7% dos trabalhadores percebem que às vezes o seu trabalho lhes exige aprenderem coisas ou métodos novos. Cerca de um quinto da amostra (19,6%) percebe que isso nunca ou quase nunca acontece, sensivelmente a mesma percentagem de trabalhadores que percebem que essa necessidade é constante (19,2%) ou frequente (18,5%). Esta exigência pode indicar a necessidade de os trabalhadores se adaptarem a novas situações. De facto, 41,3% entendem que esta necessidade acontece às vezes, cerca de um quarto percebe que acontece sempre ou quase sempre (24,3%) e cerca de um quinto (20,8%) que acontece frequentemente. Apesar destes valores, há 78 trabalhadores (13,6%) que não percebem que o seu trabalho lhes exige adaptar-se a novas situações. Valores semelhantes foram encontrados nas respostas à pergunta sobre a exigência do

trabalho em os trabalhadores tomarem iniciativas: 38,5% entendem que isso acontece às vezes, enquanto um quarto da amostra entende que acontece sempre ou quase sempre e 18,5% que acontece com fequência, sensivelmente a mesma percentagem dos trabalhadores que não percebem essa exigência (18%).

Quase metade dos trabalhadores entende que o trabalho exige deles boa memória (47,7%). Um quarto deles entende que isso acontece apenas às vezes (25,7%), enquanto que quase um quinto refere que acontece frequentemente (19,2%). Apenas 42 tabalhadores (7,3%) entende que o seu trabalho nunca ou quase nunca lhes exige boa memória.

A análise da percepção das exigências cognitivas do trabalho foi concluída com a descrição dos níveis de exigência de criatividade no trabalho. Neste aspecto, as opiniões dividiram-se maioritariamente entre as opções "sempre ou quase sempre", com 35,7% dos casos e "às vezes", com 36,7%. Um pouco mais de um décimo da amostra referiu nunca ou quase nunca sentir exigências de criatividade no desempenho do seu trabalho (11,7). Por outro lado, 15,9% percebem estas exigências de modo frequente.

5.2.4.2 Exigências Emocionais

No que se refere às exigências emocionais, a maior percentagem das respostas indica que os trabalhadores tratam sempre ou quase sempre com pessoas que não estão empregadas na sua empresa, como clientes, utentes, etc. (34,4%). No outro extremo, cerca de um quarto da amostra refere nunca ou quase nunca se deparar com este tipo de problema (26,2%), sensivelmente o mesmo número de pessoas que lida com esta questão apenas às vezes. Uma minoria trata frequentemente no local de trabalho com pessoas que não são suas colegas (12,6%).

Na gestão das emoções, a maior percentagem das respostas revela que os trabalhadores nunca ou quase nunca sentem necessidade de ocultar as suas emoções perante os seus chefes (28%), logo seguida da percentagem que indica que eles sentem necessidade de o fazer às vezes (26,9%). Em plano contrário, quase um quinto dos trabalhadores (19,2%) revelou ter que ocultar as suas emoções perante os seus chefes sempre ou quase sempre, e, uma percentagem um pouco mais reduzida (12,2%) indica que o faz frequentemente. Por outro lado, 78 trabalhadores referiram não experimentar este tipo de situações.

A percentagem mais significativa de trabalhadores refere não passar pelo problema de gerir as suas emoções perante subordinados ou simplesmente não ter subordinados (43,7%). Daqueles que assumem ter que lidar com situações destas, as maiores percentagens revelam que às vezes têm que ocultar as emoções dos subordinados (18,9%) seguindo-se os que referem nunca ou quase nunca o fazer (17,1%). Em sentido contrário, um décimo da amostra refere ter que ocultar sempre as suas emoções aos seus subordinados, e, perto deste valor, assumem fazê-lo com frequência (9,6%). Já face aos companheiros, a maior percentagem de trabalhadores (31,1%) refere ocultar às vezes as suas emoções, logo seguida daqueles que nunca ou quase nunca o fazem (30,8%). Mais de um décimo da amostra referiu não ter companheiros ou não tratar com situações deste tipo (15,6%). Perto de um quarto da amostra admite ocultar as suas emoções dos seus companheiros sempre ou quase sempre (12,1%) ou frequentemente (10,5%). Resultados semelhantes foram registados em resposta à pergunta sobre se os trabalhadores ocultavam os seu sentimentos e as suas emoções aos clientes, utentes, etc. Uma grande percentagem (29,2%) referiu que não lida com clientes ou utentes ou que não se depara com situações de ocultação de emoções ou sentimentos perante eles. Cerca de um quarto da amostra referiu nunca ou quase nunca ocultar as emoções dos seus clientes; um quinto referiu ocultar às vezes, sensivelmente o mesmo valor dos trabalhadores que indicaram fazê-lo sempre ou quase sempre.

No final, 61,9% dos trabalhadores reconheceram estar expostos a situações que os afectam emocionalmente. Destes, a maior parte (40,7%) refere que isso acontece às vezes e mais de um quinto da amostra admite que se encontra exposto a este problema sempre ou quase sempre (10,8%) ou com frequência (10,3%). Já em relação a ter que lidar com problemas emocionais e pessoais dos clientes ou utentes, a maioria dos trabalhadores (55,8%) referiu que isso nunca ou quase nunca acontece. Dos restantes, 28,5% informou que passa por estas situações às vezes, 9,3% com frequência e 6,5% sempre ou quase sempre.

5.2.5. Variedade / Conteúdo do Trabalho

Em relação à Variedade/Conteúdo do Trabalho, os trabalhadores avaliam a situação de modo francamente positivo. Este factor foi aquele onde os trabalhadores mais concordaram haver adequação às suas expectativas (78%), como ilustra a Figura 11. Apesar deste valor, 127 trabalhadores caracterizam este aspecto como oferecendo risco, especialmente de nível

elevado (9% da amostra), seguindo percepções de risco muito elevado (7%) e moderado (6%).

Questionados sobre se consideram o seu trabalho rotineiro ou repetitivo, quase metade dos trabalhadores (44,8%) respondeu que isso é sempre ou quase sempre verdade. Sensivelmente a mesma percentagem percebe o trabalho repetitivo ou rotineiro às vezes (30,2%) ou frequentemente (15,2%). Apenas 9,8% dos trabalhadores não possuem essa percepção.

Mais de metade dos trabalhadores (53,5%) percebe que as tarefas que realiza têm muito sentido. 38,5% consideram que possuem bastante sentido e apenas uma pequena parte da amostra acha que as tarefas têm pouco sentido (6,3%) ou mesmo nenhum sentido (1,7%).

A esmagadora maioria dos trabalhadores (89%) considera que o seu trabalho é importante ou muito importante para a empresa. A maior percentagem (41,6%) percebe que os seus chefes reconhecem e apreciam sempre ou quase sempre o seu trabalho. No cômputo global, a esmagadora maioria (84,1%) percebe que os seus chefes reconhecem e apreciam o seu trabalho. Porém, mais de um décimo da amostra (11,9%) percebe que isso nunca ou quase nunca acontece, e há uma pequena porção de trabalhadores (4%) que não tem percepção dessa atitude por parte das chefias. Em relação ao reconhecimento ou apreciação do trabalho por parte dos colegas, as percepções são semelhantes. Também aqui a esmagadora maioria da amostra (79,7%) percebe que os seus colegas reconhecem o seu trabalho, sempre (31,6%), às vezes (24,5%) ou frequentemente (23,6%). Apesar disso, há 73 trabalhadores que nunca ou quase nunca percebem reconhecimento por parte dos seus colegas, e há 43 que não têm uma noção formada ou em relação aos quais simplesmente não se aplica esta situação.

Quando os agentes do reconhecimento passam a ser pessoas do exterior, que não trabalham na empresa, as percentagens de percepção de eventual reconhecimento sofrem uma alteração significativa. Neste caso, a percentagem de empregados que percebem reconhecimento por parte de pessoas que não trabalham na empresa, como os clientes, os utentes ou o público em geral, desce para 70,4%. Uma importante percentagem (16,6%) refere que este tipo de situação não se aplica aos seu caso, sugerindo que, no seu trabalho, não há lugar para obter reacções de pessoas estranhas ao seu serviço.

Curiosamente, a percepção do reconhecimento por parte de pessoas estranhas ao serviço assume valores muito parecidos aos da percepção do reconhecimento por parte dos

familiares e dos amigos. De facto, 72,9% da amostra percebe esse tipo de reconhecimento, sendo que 37,9% o percebem sempre ou quase sempre, 18% com frequência e 17% às vezes. Estes valores significam que cerca de um quarto da amostra (27,1%) não percebe reconhecimento do seu trabalho por parte dos outros significativos.

5.2.6. Participação / Supervisão

A percepção da relação participação/supervisão é a que indica maior desadequação e que oferece maior risco para a saúde dos trabalhadores, como se pode constatar na Figura 11. De facto, 90% da amostra identificou que essa relação é desadequada. Dentro desta percentagem, 345 trabalhadores referem que a mesma os expõe a um grau de risco muito elevado, correspondendo a 60% da amostra, 147 a um risco elevado (26% da amostra) e 23 (4%) a um risco de nível moderado.

Para compreendermos melhor as razões desta percepção tão negativa, analisaremos em seguida as percepções dos trabalhadores sobre a sua participação em situações concretas da organização do trabalho e a qualidade percebida da supervisão das chefias.

A maior percentagem dos trabalhadores (43,2%) referiu que, quanto à introdução de mudanças nas equipas e no materiais, apenas são informados do facto ou não têm qualquer tipo de participação neste aspecto (34,4%) ou são mesmo ignorados (8,9%). Apenas uma pequena parte da amostra (13,5%) percebe que tem poder de decisão sobre estas questões. Valores semelhantes são encontrados nas respostas à pergunta sobre o nível de participação requerido para quando são introduzidas mudanças na maneira de trabalhar. Mais de um terço da amostra (35%) percebe que não tem qualquer tipo de participação (28,5%) nessa decisão ou não é consultado (6,5%). Quase metade dos trabalhadores (46%) referiram ser apenas informados e cerca de um quinto (19,1%) percebem ter poder de decisão sobre o assunto. Quando o assunto consiste no lançamento de novos e melhores produtos ou serviços, a maior percentagem de trabalhadores (48,6%) refere que apenas é informada. Segue-se 37,2% que referem não ter nenhuma participação no assunto e uma pequena percentagem (6,5%) que não são sequer consultados. Neste assunto, apenas 7,7% dos inquiridos referiu que percebe ter poder de decisão sobre o lançamento de novos e melhores produtos ou serviços.

O mesmo padrão de percepções é registado em situações em que há reestruturação ou reorganização de departamentos ou áreas de trabalho. Neste caso, 44,8% dos inquiridos

referem ser apenas informados, 47,7% não são consultados ou não participam nessas reestruturação e reorganização, e apenas 7,5% referiram ter poder de decisão sobre o assunto.

Em assuntos de mudanças na direcção ou nas chefias, mais de metade dos trabalhadores (52,8%) referiram não ter nenhuma participação. A maior parte dos restantes ou são apenas informados (38,8%) ou não são consultados (5,8%). Muito poucos trabalhadores (2,6%) têm poder de participação neste tipo de mudanças. Valores semelhantes são atingidos no que se refere à participação na contratação ou na incorporação de novos empregados. Sensivelmente metade da amostra (50,2%) não tem nenhuma participação nestes assuntos, 36,4% apenas são informados e 6,1% simplesmente não são consultados. Apenas 7,3% dos trabalhadores participam neste tipo de decisões.

Quanto à participação na elaboração de normas de trabalho, apenas 8,7% dos trabalhadores têm algum tipo de participação. Os restantes ou são apenas informados (46,5%), não exercem qualquer tipo de participação (39,2%), ou não são consultados sobre o assunto (5,6%).

Questionados sobre como avaliam o exercício de supervisão das suas chefias sobre o método de realização do trabalho, a esmagadora maioria dos trabalhadores (71,3%) considera esta adequada. Uma percentagem importante (19,2%) informa que as suas chefias ou não intervêm nos métodos de trabalho (13,8%) ou intervêm insuficientemente (5,4%). Perto de um décimo da amostra (9,4%) considera a supervisão excessiva.

Os trabalhadores avaliam a supervisão das suas chefias sobre a planificação do trabalho como sendo maioritariamente adequada (73,3%). Uma importante percentagem (16,9%) ou acha essa supervisão insuficiente (5,4%) ou mesmo inexistente (11,5%). No plano contrário, 9,8% dos trabalhadores percebem a supervisão sobre a planificação do trabalho como sendo excessiva.

Já sobre as percepções do tipo de supervisão das chefias sobre o ritmo de trabalho, a maioria dos trabalhadores refere que esta é adequada (65,2%), significando que 34,8% da amostra a avalia como sendo desadequada. De entre estes, 16,6% acham-na excessiva, enquanto 4,9% a acham insuficiente. Mais de um décimo da amostra (13,3%) percebe que as chefias não intervêm no ritmo de trabalho.

Resultados semelhantes foram registados nas percepções sobre o tipo de supervisão sobre a qualidade do trabalho realizado. A maioria dos trabalhadores (71,3%) avalia a supervisão sobre este aspecto como sendo adequada. No plano contrário, 11,9% da amostra considera-a excessiva, um pouco acima daqueles que a consideram inexistente. Há ainda uma pequena percentagem de trabalhadores (5,9%) que avalia essa supervisão como insuficiente.

5.2.7. Interesse pelo Trabalhador/Compensação

Em relação ao factor Interesse pelo Trabalhador/Compensação, a maioria da amostra (66%) percebe que as situações que o caracterizam são adequadas (Figura 11). Este valor significa que 34% dos trabalhadores percebem essas situações como sendo desadequadas, correspondendo a 193 indivíduos. A maioria dos trabalhadores (58%) percebe a formação fornecida pela empresa como sendo adequada. Porém, cerca de um quarto da amostra (23,6%) percebe-a como insuficiente e 18,4 refere que ela é mesmo inexistente.

A maior percentagem das respostas ao questionário (38,1%) indica que não é disponibilizada informação sobre as possibilidades de promoção no emprego, ou que ela é insuficiente (27,8%). Em contraste, 34,1% dos trabalhadores percebe a informação existente como adequada. Nesta informação constam indicações sobre os requisitos necessários para os trabalhadores ocuparem vagas para promoção. Ora, quase metade dos trabalhadores (43,2%) refere que não há informações sobre estes requisitos e 25,5% respondeu que estas informações são insuficientes. No plano contrário, 31,3% dos trabalhadores indicaram que essas informações são adequadas.

Mais de metade da amostra (57,5%) percebe que a informação que lhe é fornecida sobre a situação da empresa no mercado é adequada. Uma percentagem importante (25,7%) refere que não há informação e 16,8% que ela é insuficiente.

Questionados sobre se a empresa lhes facilita desenvolvimento profissional, nomeadamente através de promoções ou da facilitação de desenvolverem um plano de carreira, 38,3% dos trabalhadores percebem que este tipo de compensação não existe ou que é insuficiente (32,3%). Enquanto isso, 15% consideram a compensação como sendo adequada na sua empresa ou que esta lhes fornece regularmente (14,3%) possibilidades para desenvolvimento profissional.

Em conformidade com a percepção maioritariamente positiva sobre a formação disponibilizada pelas empresas, importantes percentagens de trabalhadores acrescentam que esta é suficiente (33,9%) e muito adequada (23,8%). Contudo, mais de um quarto da amostra (27,1%) percebe esta formação como sendo insuficiente em alguns casos ou até totalmente insuficiente (15,2%).

Em geral, os trabalhadores percebem a correspondência entre o seu esforço e a compensação por parte da empresa como insuficiente (38,5%) ou totalmente insuficiente (28%). Apesar desta maioria, 22,9% consideram-na suficiente e 10,7% muito adequada.

Questionados sobre o grau de satisfação com o salário tendo em conta os deveres e as responsabilidades relacionadas com o seu trabalho, 76,9% da amostra revelou estar insatisfeita (45,8%) e/ou muito insatisfeita (31,1%). No plano contrário, 23,1% dos trabalhadores responderam estar satisfeitos (20,5%) e/ou muito satisfeitos (2,6%) com o seu salário.

5.2.8. Desempenho do Papel / da Função

Em relação ao desempenho do papel, 58% da amostra percebe a situação como adequada (Figura 11), significando que 42% a percebem como inadequada. No total, 249 trabalhadores percebem negativamente as questões relacionadas com o desempenho das suas funções. Discriminadamente, 91 entendem que correm risco muito elevado, 56 elevado e 92 moderado.

Mais de metade dos trabalhadores inquiridos referem que percebem a informação que lhes é facultada sobre o que devem fazer (funções, atribuições, competências) como sendo clara (52,6%). Há uma percentagem importante (29,9%) de trabalhadores que consideram esta informação como sendo muito clara. No plano inverso, 14% da amostra acha que a informação é pouco clara ou até nada clara (3,5%, neste caso).

Já no que se refere à informação disponibilizada sobre a forma de realizar o trabalho (os métodos, os procedimentos e os protocolos a seguir), os trabalhadores mantêm um padrão de percepções semelhante. Mais de metade da amostra (53,5%) entende estas informações como sendo claras ou mesmo muito claras (28,1%). Há, porém, quem as considere pouco claras (14,9%) ou nada claras (3,5%).

A tendência destas últimas respostas mantém-se quando se questiona os trabalhadores sobre a forma como avaliam a informação que recebem sobre a quantidade de trabalho que se espera que façam. Um pouco mais de metade da amostra (52,8%) conclui que esta informação é clara, e uma percentagem significativa refere que a mesma é muito clara (32%). Alguns trabalhadores acham, contudo, que esta informação é pouco clara (11,7%) e/ou nada clara (3,5%).

Em relação à informação fornecida sobre a qualidade de trabalho, as percepções são muito parecidas. No total, 85% da amostra considera que estas informações são claras (49,3%) ou muito claras (35,7%). Enquanto isso, 11,9% da amostra considera esta informação pouco clara e 3,1% considera-a nada clara.

Uma esmagadora maioria (77,1%) entende que recebe informação clara (50,9%) ou muito clara (26,2%) sobre o tempo que é atribuído para realizar o trabalho. Apesar disso, 22,9% dos trabalhadores entende que esta informação é pouco ou nada clara.

Valores semelhantes a estes foram registados nas respostas à pergunta que questionava os trabalhadores sobre como avaliavam a informação que recebiam relacionada com a responsabilidade que lhes é imputada no seu desempenho. Neste aspecto, 81,8% da amostra avalia essa informação como sendo clara (48,8%) ou muito clara (33%). Em contraponto, 18,2% dos trabalhadores entende que essa informação é pouco (12,6%) ou nada clara (5,6%).

Perto de metade da amostra (48,3%) entende que não lhe são atribuídas tarefas que não possa realizar porque não possui recursos humanos ou materiais para o fazer. Porém, mais de metade dos trabalhadores concorda que lhes são atribuídas tarefas mesmo que não as possam realizar devido a esses mesmos motivos. Destes, 29,5% percebem que isso acontece apenas às vezes, 14,5% que acontece frequentemente e 7,7% sempre ou quase sempre.

Questionados sobre a impossibilidade de realizarem as tarefas seguindo os procedimentos prescritos, quase metade dos trabalhadores responderam que isso nunca ou quase nunca acontece (46,3%). Isto significa que a maior parte dos trabalhadores entende que é necessário ignorar os métodos prescritos para realizar as tarefas às vezes (36,9%), frequentemente (10,7%) e mesmo sempre ou quase sempre (6,1%).

A maioria dos trabalhadores (55,8%) percebe que nunca ou quase nunca acontece depararem-se com conflitos éticos, seja por desajuste legal ou emocional. Os restantes admitem que isso acontece às vezes (29%), com frequência (9,3%) ou sempre/quase sempre (5,9%).

Cerca de metade dos trabalhadores (49,5%) entendem que nunca ou quase nunca recebem informações contraditórias, nomeadamente, derivadas da sobreposição de ordens provenientes de diferentes supervisores ou chefes. Porém, 32% concordam que isso acontece às vezes, com frequência (9,3%) ou sempre/quase sempre (9,3%).

Questionados sobre se lhes são exigidas responsabilidades ou tarefas que escapam às suas funções e que deveriam ser realizadas por outras pessoas, os trabalhadores responderam, na sua maior parte (50,9%) que isso nunca ou quase nunca acontece. Por outro lado, 32,3% admitem que acontece às vezes, 9,6% que acontece com frequência e 7,2% que nunca ou quase nunca acontece.

5.2.9. Relações / Apoio Social

O último factor analisado indica como os trabalhadores percebem as relações interpessoais no local do trabalho e como o apoio social pode influenciar como moderador do stresse. No global, 66% da amostra entende que existe uma situação adequada a este respeito (Figura 11). Os restantes 34% percebem níveis variados de risco. No conjunto, 16% dos trabalhadores percebem um nível de risco muito elevado, 11% um nível elevado e 7% risco moderado. Em termos absolutos, 195 pessoas percebem que as questões relativas às relações interpessoais e ao apoio social provocam risco para a sua saúde.

Quase metade da amostra (46,2%) percebe que pode contar com os chefes em caso de necessidade de ajuda para realizar um trabalho delicado ou complicado. Apenas 11% dos trabalhadores referem que não podem contar com esse tipo de ajuda. Um quinto da amostra percebe essa disponibilidade às vezes e perto disso (17,7%) com frequência.

A esmagadora maioria dos trabalhadores (86,3%) percebe que pode contar com a ajuda dos seus colegas em situações semelhantes à apresentada acima. Apenas 7,9% percebe que não pode contar com a ajuda dos colegas. Quando o podem fazer, isso acontece sempre ou quase sempre (40,2%), frequentemente (24,7%) e/ou às vezes (22,4%).

Quanto à ajuda de subordinados, quase metade dos trabalhadores indicaram que não possuem esse tipo de relação no trabalho. Dos que responderam que se relacionam com subordinados, apenas 7,2% referiram que nunca ou quase nunca podem contar com a sua ajuda em caso de necessidade. Apesar disso, cerca de um quinto da amostra (19,1%) refere

que pode contar com esse tipo de ajuda sempre ou quase sempre. Percentagens próximas indicam que podem contar com essa ajuda frequentemente (15,4%) e/ou às vezes (15,2%).

Mais de um quarto da amostra (26,2%) informou que não dispõe da presença de outras pessoas no local de trabalho que as possam ajudar em caso de necessidade. Nos casos em que estas pessoas existem, cerca de um quarto dos trabalhadores (24,8%) referem que podem contar às vezes com a sua ajuda, 21,5% podem fazê-lo sempre ou quase sempre e 15,9% frequentemente.

Mais de metade da amostra (52,4%) considera que tem boas relações com as pessoas com quem tem que trabalhar. Enquanto isso, 39% consideram que as relações são regulares e 4,4% percebem que elas são más. Há uma pequena minoria (4,2%) que refere que não tem companheiros a trabalhar ao pé de si.

A percentagem mais importante de trabalhadores (39,9%) refere que não existem conflitos interpessoais no trabalho, um valor muito próximo dos que referem que este conflitos existem se bem que raramente (39,7%). Uma percentagem importante (14%) refere que existem conflitos frequentemente e há mesmo 6,5% da amostra que percebe conflitos interpessoais constantemente.

A grande maioria dos trabalhadores (81,1%) indica que não existem situações de violência física no local de trabalho. Porém, os restantes trabalhadores indicam que existe este tipo de violência, embora raramente (14,3%), mas que também acontece constantemente (3%) e/ou frequentemente (1,6%).

Já no que respeita à violência psicológica, *bullying* ou *mobbing*, a maioria (64,2%) admite que isso não acontece, embora um quinto da amostra refira que acontece, embora raramente. Este tipo de violência acontece constantemente para 7,9% da amostra e frequentemente para 7,5% da mesma.

A esmagadora maioria dos trabalhadores (87,4%) referiu que não são vítimas de assédio sexual. Os restantes revelaram que estão expostos a este tipo de risco raras vezes (9,6% da amostra), com frequência (1,4%) e há mesmo caso que estão expostos ao assédio sexual constantemente (1,6%).

Quando os trabalhadores estão perante situações de conflito recorrem sobretudo às chefias para resolverem o problema (50,7%). Há uma percentagem importante (22,2%) que acomete às próprias pessoas envolvidas a responsabilidade de resolverem os conflitos caso

surjam. Embora a maioria da amostra saiba o que fazer ou a quem recorrer para encarar os conflitos com via à sua resolução, há uma percentagem importante (18,4%) que refere não saber o que fazer nessas circunstâncias.

A maioria dos trabalhadores (79%) não percebe qualquer tipo de discriminação. Há, contudo, quem sinta que é discriminado às vezes (14,2%), com frequência (3,8%) ou mesmo sempre ou quase sempre (3%).

5.3. Relação entre as percepções do risco e as características sócio-demográficas dos trabalhadores.

Em suma, conforme vimos ao longo deste capítulo, a percepção de risco psicossocial varia consoante o factor visado. Vimos que, no geral, há predominância de situações adequadas, mas as situações desadequadas não podem ser ignoradas nem negligenciadas em nenhum dos factores. No caso concreto da relação participação/supervisão, a percepção de desadequação é especialmente problemática.

A distribuição das percepções de acordo com os atributos sócio-demográficos dos trabalhadores revela associações moderadas, como mostra a Tabela 11. Foram encontradas associações estatisticamente significativas entre:

- Género e os factores Carga de Trabalho (*rho* = ,088, *p* – 0,05), Variedade e Conteúdo das tarefas (*rho* =-,105) e Relações e Apoio Social (*rho* =-,108, *p* – 0,05);
- Idade e o factor Variedade e Conteúdo das Tarefas (*rho* =-,097, *p* – 0,05);
- Estado Civil e os factores Autonomia (*rho* =-,130, *p* – 0,05) e Relações e Apoio Social (*rho* =-,109, *p* – 0,05);
- Nível Habilitacional e os factores Carga de Trabalho (*rho* =-,099, *p* – 0,05), Variedade e Conteúdo das tarefas (*rho* =,120, *p* – 0,05) e Participação e Supervisão (*rho* =-,111, *p* – 0,05);
- Regime Profissional e os factores Carga de Trabalho (*rho* =,088, *p* – 0,05) e Variedade e Conteúdo das tarefas (*rho* =,128, *p* – 0,05); e
- Trabalho por turnos e os factores Tempo de Trabalho (*rho* =,085, *p* – 0,05), Autonomia (*rho* =,697, *p* – 0,05), Exigências Psicológicas (*rho* =-,084, *p* – 0,05) e Desempenho do Papel (*rho* =,118, *p* – 0,05).

Tabela 11 - Associações entre os factores de risco e as características sócio-demográficas dos trabalhadores

		Género	Idade	Estado Civil	Nível habilitacional	Regime profissional	N.º de anos no emprego	Trabalho por turnos
TT	Coef	,020	,036	-,054	,060	-,079	,026	,085*
	Sig. (2-tailed)	,636	,387	,198	,150	,058	,542	,042
AU	Coef	,066	-,063	-,130*	-,012	,023	-,027	,697*
	Sig. (2-tailed)	,117	,132	,002	,768	,591	,522	,000
CT	Coef	,088*	,044	,011	-,099*	,088*	-,063	,007
	Sig. (2-tailed)	,036	,296	,800	,017	,035	,132	,863
DP	Coef	-,006	,073	-,026	-,079	,028	-,078	-,084*
	Sig. (2-tailed)	,878	,081	,539	,060	,505	,062	,043
VC	Coef	-,105*	-,097*	-,019	,120*	,128*	-,049	-,032
	Sig. (2-tailed)	,012	,020	,658	,004	,002	,244	,438
PS	Coef	,070	-,014	-,040	-,111*	,058	-,062	,009
	Sig. (2-tailed)	,092	,732	,334	,008	,169	,138	,828
ITC	Coef	,001	-,018	-,060	-,029	,018	,046	-,068
	Sig. (2-tailed)	,986	,662	,149	,483	,666	,277	,103
DR	Coef	,035	,070	,033	-,045	,040	-,032	,118*
	Sig. (2-tailed)	,401	,093	,433	,287	,335	,446	,005
RAS	Coef	-,108*	-,067	-,109*	,027	-,003	,024	,017
	Sig. (2-tailed)	,010	,108	,009	,519	,942	,560	,681

** Correlação é significativa ao nível de 0.01 (2-tailed)
* Correlação é significativa ao nível de 0.05 (2-tailed)

Em resumo, a percepção do nível de risco no factor Tempo de Trabalho é moderada e positivamente relacionada com o facto de os trabalhadores trabalharem por turnos. Ou seja, *os trabalhadores que trabalham por turnos percebem níveis mais elevados de risco*. O mesmo não se passa com os factores Autonomia e Desempenho do Papel. No primeiro caso, regista-se o nível mais elevado de associação, significando que *quem não trabalha por turnos tem menor nível de autonomia*, logo, está mais exposto aos efeitos deste factor de risco. No segundo caso a associação significa que *quem não trabalha por turnos não está tão exposto a exigências* que possam ser feitas em relação ao trabalho, mas, por outro lado, *está mais exposto à ambiguidade da informação que lhe é veiculada*. Por outras palavras, *os trabalhadores que trabalham por turnos estarão mais pressionados por exigências relacionadas com as tarefas a realizar e menos expostos às dificuldades de comunicação de informações sobre as funções a desempenhar, os métodos a utilizar, o tempo disponível para realizar as funções e o tipo destas, por oposição dos trabalhadores que não trabalham por turnos*. Em suma, *os trabalhadores por turnos percebem maiores níveis de exigência e maior objectividade nas tarefas* que devem realizar. Esta última questão pode relacionar-se com o facto de, em regime de turnos, as funções serem mais perfeitamente delineadas e mais expressamente definidas, por uma questão de economia de tempo. *O trabalho por turnos exige também maior esforço cognitivo e emocional.*

Verifica-se ainda que *a carga de trabalho é maior para trabalhadores vinculados com contratos por tempo indeterminado*. Isto significa que, aos trabalhadores "efectivos" é-lhes exigida maior participação, passando por maior quantidade de trabalho, exigência de maior rapidez, maior pressão temporal, maior atenção e tarefas mais difíceis. O mesmo acontece no que respeita à variedade e ao conteúdo do trabalho. *Os trabalhadores com contrato por tempo indeterminado percebem maior rotinação das tarefas* que realizam.

Por sua vez, os trabalhadores com menor grau habilitacional são os que percebem menores exigências do trabalho em termos de rapidez e grau de atenção, e vice-versa, *os trabalhadores com maior nível habilitacional percebem maiores níveis de exigência em termos de grau de atenção exigível, de quantidade de trabalho, de pressão do tempo, etc*. Como vimos, encontrou-se uma associação positiva moderada entre o nível habilitacional e a variedade e conteúdo das tarefas, significando que *os trabalhadores com menor nível habilitacional são os que mais percebem o seu trabalho como sendo rotineiro e com menor importância para a empresa*. Entre o nível habilitacional e a participação e supervisão foi encontrada uma associação negativa moderada, significando que *os trabalhadores com menor nível habilitacional percebem menor poder de participação nas decisões sobre o trabalho e maior controlo por parte dos supervisores*.

Os trabalhadores solteiros percebem menor grau de autonomia, medida pelo número de horas livres, e vice-versa, isto é, os trabalhadores casados ou divorciados percebem maior grau de autonomia. *Os trabalhadores solteiros percebem também menor apoio social e menor número de relações entre as pessoas no local de trabalho*.

Os trabalhadores mais jovens percebem menos rotinação no trabalho. Em contrapartida, *os trabalhadores mais velhos percebem que o seu trabalho é muito rotineiro*. Em complemento, os trabalhadores mais velhos percebem maior sentido naquilo que fazem, enquanto *os trabalhadores mais jovens percebem que o seu trabalho tem pouco sentido*, embora o considerem importante para a empresa e os seus amigos e familiares o reconheçam. No plano inverso, *os trabalhadores mais velhos percebem menor reconhecimento da sua função*, tanto no meio social e familiar como em relação ao entendimento da empresa.

Finalmente, *os trabalhadores do sexo feminino percebem maior carga de trabalho*, *percebem maior rotinação do trabalho e menor importância do mesmo para a organização*. Complementarmente, *as mulheres sentem-se mais discriminadas do que os homens e estes percebem maior conflitualidade no local de trabalho*.

6

DISCUSSÃO

Neste estudo pretendeu-se avaliar os riscos psicossociais percebidos pelos trabalhadores da indústria de limpeza em Portugal, considerada como fundamental para se poder definir uma estratégia de gestão destes riscos psicossociais no local de trabalho, de modo a melhorar a situação laboral dos trabalhadores deste sector das limpezas.

Para dar resposta à interrogação de base, abordou-se a noção de percepção do risco psicossocial no contexto da profissão das limpezas partindo-se do pressuposto que os comportamentos em contexto organizacional são resultados da interferência de níveis de realidade do trabalho com ramificações sociais ao nível *macro* (do contexto sócio-histórico económico e cultural que caracteriza o momento presente da realidade do trabalho), *meso* (o contexto institucional, organizacional cujas políticas de produção e de gestão de recursos humanos são influenciadas pelo contexto social mais amplo) e *micro* (que reflecte o impacto que a interpretação mesossocial dos constrangimentos macrossociais exerce sobre o comportamento e a saúde dos indivíduos, concretamente, dos trabalhadores da limpeza).

Este quadro teórico implicou na introdução do objecto de estudo elementos de ordem evolutiva e sistémica que conferiram à realidade da operacionalidade das organizações uma natureza biossocial, viva e inevitavelmente dinâmica. Devido à mutabilidade contínua dos contextos, são constantemente provocadas reacções aos agentes que neles vivem. É devido a esta natureza simultaneamente apresentada e escondida que a percepção do risco assume o carácter de construção social e de representação psicológica de uma realidade que, antes de ser real é valorativa. Por esta razão, a análise dos modos como os trabalhadores valorizam o perigo associado à exposição ao risco reflecte, em princípio, o modo como o real é valorizado. Dan Sperber diria aqui que a percepção do risco reflecte o resultado do tratamento simbólico da realidade objectiva do perigo, associado à exposição a condições de vida concretas. O estudo das percepções do risco confronta-nos sempre com este tratamento simbólico realizado em primeira mão pela sociedade. E é por isso que a interpretação leiga do risco é essencial para se compreender não apenas a natureza deste, mas os próprios limites dos comportamentos, onde a linha é a própria sobrevivência e é desenhada tanto no limite do excesso como no da escassez. A manutenção de uma linha moderada entre estes dois extremos significa que o organismo garante a sobrevivência.

Neste ponto da investigação, considera-se que os objectivos propostos no início do trabalho foram cumpridos.

Em relação ao primeiro objectivo específico, vimos que o sector profissional da profissão da limpeza em Portugal ocupa um lugar cimeiro no conjunto das empresas que empregam mais pessoas e que produzem maiores volumes de negócio. No caso concreto das indústrias incluídas no presente estudo, elas situam-se no primeiro quartil do conjunto das cem empresas mais fortes na economia portuguesa. Para além de, no conjunto, produzirem um volume de negócios muito importante, as empresas incluídas no estudo empregam uma quantidade significativa do total dos profissionais de limpeza a laborar em solo nacional. A descrição estatística destes mostra um padrão sócio-demográfico marcado pela predominância de trabalhadores do género feminino e com idades superiores a 35 anos, o que concorda com os resultados conhecidos (AESST/EU-OSHA, 2009; AESST/EU-OSHA, s/d). As empresas onde trabalham informaram que a promoção da sua segurança e da sua saúde está incluída no conjunto das políticas organizacionais. As preocupações centrais apoiam-se essencialmente em medidas de alteração ambiental, e, com menor expressão, na sensibilização dos funcionários para modificarem os seus comportamentos em situações concretas, como no caso das pausas durantes viagens longas. Deste modo, a intervenção das empresas ao nível da promoção da segurança e da saúde dos seus trabalhadores denota uma preocupação por ambas as filosofias de intervenção (cf. Shain & Kramer, 2004), i.e., a comportamental e a organizacional, enquadradas pelo acto formal inicial da Declaração de Luxemburgo sobre os critérios de qualidade e dos factores de sucesso dos programas de promoção da saúde no local de trabalho na União Europeia, assinada em 1997, sob a chancela da *European Network for Workplace Health Promotion* (ENWHP) e, especificamente dirigidos à promoção da saúde mental dos trabalhadores pela Declaração de Edimburgo assinada em 1 de Outubro de 2011.

A aplicação das medidas não impediu, contudo, a percepção de elevados níveis de exposição a riscos psicossociais por parte dos trabalhadores. Este facto é revelado pela informação na qual assenta o cumprimento dos segundo e terceiro objectivos específicos do trabalho e que constitui o grosso da investigação, isto é, a descrição e avaliação dos níveis de risco psicossocial percebidos pelos trabalhadores das limpezas. A não extinção do risco é, como vimos através da tradição teórica sobre o assunto, uma impossibilidade, já que ele está

associado à mudança dos ambientes, a qual é inevitável e traz consigo constantes desafios à adaptação tanto dos trabalhadores como das organizações.

Porém, as descobertas do presente estudo demonstram que as medidas de promoção da saúde mental implementadas pelas organizações não atacam de frente o principal factor de risco psicossocial percebido pelos trabalhadores: a relação entre a sua participação no trabalho e a supervisão deste exercida pela organização.

Face a este quadro, foram identificados quatro vectores de reflexão que merecem uma discussão mais atenta sobre o problema da percepção do risco pelos profissionais das limpezas que trabalham nas empresas incluídas no nosso trabalho:

1) os factores de risco particulares percebidos pelos trabalhadores das limpezas como sendo especialmente potenciadores de dano psicossocial;

2) a relação do padrão sócio-demográfico dos trabalhadores das limpezas com os níveis de risco psicossocial percebidos; e

3) as implicações do modo como é efectivamente estabelecida a relação entre as duas filosofias sobre a saúde e respectivas modalidades de programação da promoção da saúde no local de trabalho nas empresas estudadas.

4) Um quarto vector, transversal aos três supra enumerados, consiste na realização de uma avaliação crítica da eficácia da metodologia adoptada.

1) Os factores de risco particulares percebidos pelos trabalhadores das limpezas como sendo especialmente potenciadores de dano psicossocial

Como vimos, os dados sugerem que os trabalhadores da indústria das limpezas em Portugal percebem diferentes níveis de exposição aos riscos psicossociais no local trabalho. Este resultado comprova, portanto, que os trabalhadores percebem a existência de risco psicossocial, apoiando, por conseguinte, a hipótese alternativa. Sendo assim, à pergunta:

"Como é que os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções?", corresponde a resposta: os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções como sendo predominantemente de nível moderado, elevado ou muito elevado, dependendo dos factores em causa. Porém, consideramos que esta resposta não é suficiente. Na verdade, em termos médios, há predominância de percepções de adequação situacional face a percepções de risco (independentemente do nível deste).

A validação da hipótese alternativa na sua tripla variação adquire maior expressão se fizermos o exercício de comparar o nível médio de adequação percebido com o nível médio de desadequação, ou de risco, percebido. Deste modo, no conjunto dos nove factores, há a percepção, em média, de 58,8% de adequação da situação laboral para garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores e 41,2% de desadequação, e, portanto, de percepção de situações de risco para a segurança e para a saúde. Tomando este último valor sem preocupação de distinguir os três níveis de percepção que o caracterizam, conclui-se que os factores associados a maior nível médio de risco – situado acima do valor médio de 41,2% encontrado – são, por ordem decrescente, os de "Participação/Supervisão" (90%), "Autonomia" (47%) e "Desempenho do Papel" (42%) (Figura 11).

Como foi descrito, o factor Participação/Supervisão refere-se ao grau de controlo relativo que o trabalhador e o supervisor exercem sobre o trabalho. A sua lógica assenta no pressuposto apontado por Karasek (1979) no seu modelo Job Demands-Control segundo o qual a tensão no trabalho é reduzida quando o controlo do trabalho por parte do trabalhador aumenta, e vice-versa. Portanto, de acordo com este modelo, o factor Participação/Supervisão encontra-se relacionado com o factor das exigências ou *demandas* do trabalho. Porém, à primeira vista, esta proximidade parece não se verificar no presente estudo. De facto, se considerarmos que as exigências do trabalho são especialmente caracterizadas pelos factores Tempo de Trabalho, Carga de Trabalho, Exigências Psicológicas, Variedade/Conteúdo das tarefas e Relações e Apoio Social, e que os valores médios de desadequação das situações relativas a estes factores são inferiores ao nível médio de desadequação encontrado no conjunto dos factores, então, não podemos considerar que, neste caso, a percepção do reduzido controlo sobre o trabalho está relacionada com a percepção de exigências elevadas relacionadas com as tarefas. Contudo, se alargarmos o conjunto dos factores com valores médios de desadequação mais elevados de maneira a

incluir o que mais se aproxima deles, passaremos a incluir nesse conjunto o factor Carga de Trabalho (valor médio de desadequação situacional de 39%), o qual, como lembram Cox *et al.*, (2000), remete para exigências como o excesso de esforço físico, níveis elevados de pressão temporal e ritmos mecânicos de trabalho. Deste modo, é possível obter-se a estrutura básica do modelo de Karasek (1979). Em contrapartida, os factores relativos ao apoio social e aos recursos, cujo acrescento à estrutura básica do modelo Job Demands-Control havia sido proposta por Johnson & Hall (1988) e por Demerouti *et al.* (2001), respectivamente, parece não terem tanta importância na percepção do risco psicossocial dos trabalhadores das limpezas. Mais uma vez, esta aparência deve ser sujeita a um olhar mais atento.

O modelo Job Demands-Control-Support, que articula a estrutura radical de Karasek (1979) com a capacidade transaccionalista do trabalhador para lidar com a tensão no trabalho por *recurso* ao apoio social, acrescentada por Johnson & Hall (1988), serve de apoio à análise da exposição dos profissionais de limpeza aos riscos psicossociais realizada pela AESST/EU-OSHA,[41] e, nesta análise, está claramente referido que os profissionais da limpeza estão expostos a *elevadas exigências* (onde incluem, para além de outras variáveis, *a pressão do tempo* e os *ritmos mecânicos*, que, no nosso estudo, estão incluídos no factor Carga de Trabalho) e ao *reduzido poder de controlo* do trabalho devido à pouca influência que exercem nas condições de trabalho (que, no nosso estudo, é caracterizado tanto pelo factor Autonomia como pelo Participação/Supervisão). Finalmente, ainda em referência à referida análise feita pela AESST/EU-OSHA no âmbito do modelo Job Demands-Control-Support, a percepção de risco face ao apoio disponível é revelado particularmente pela percepção de um estilo de gestão que *exclui o trabalhador dos processos de decisão* e que reflecte *falta de reconhecimento*, sendo que a primeira destas variáveis se enquadra nos factores Participação/Supervisão e Autonomia e a segunda no factor Desempenho do Papel, o terceiro factor com percepção negativa associada mais elevada.

Em suma, os trabalhadores da limpeza perceberam risco psicossocial especialmente elevado face a condições referentes tanto ao *conteúdo* do trabalho – as incluídas no factor Carga de Trabalho e nos factores Autonomia e Participação/Supervisão – como ao *contexto social e organizacional* do trabalho – as incluídas no factor Desempenho do Papel e as percepções relacionadas com os problemas da relação Participação/Supervisão directamente

[41] http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_the_cleaning_sector#cite_note-refa-1

ligadas com o défice de apoio organizacional devido à comunicação deficiente entre trabalhadores e supervisores de que esses problemas são sintomáticos. Deste modo, ambas as dimensões taxonómicas dos factores psicossociais de risco identificadas por Cox *et al.* (2000) são envolvidas nos processos de percepção das ameaças para a segurança e a saúde dos profissionais das limpezas.

Em sequência da análise que temos vindo a fazer, podemos aferir que os factores de risco psicossocial que merecem percepções negativas mais significativas concentram-se na estrutura radical do modelo Job Demands-Control-Support, onde se pode ainda incluir a pertinência da noção de recurso avançada pelo Demerouti *et al.* (2001), já que o apoio social pode ser entendido como um recurso fundamental para o trabalhador gerir a tensão no trabalho. Apesar desta articulação, representada, no nível empírico, pela associação *Carga-de-Trabalho-Participação/Supervisão-Autonomia-Desempenho-do-papel*, não podemos negligenciar o facto de que o factor Participação/Supervisão ser o único em que a percepção de desadequação situacional foi largamente superior à percepção de adequação situacional. A diferença entre a percepção negativa deste factor e a percepção negativa do factor com o valor mais próximo (Autonomia) é de 43%! Trata-se de uma diferença abismal! E, por causa disto, não podemos reduzir as descobertas significativas do presente estudo à estrutura construída por comparação com o modelo de Karasek (1979). Na verdade, as características da percepção do risco psicossocial por parte dos trabalhadores da limpeza, obrigam-nos a realizar uma interpretação mais profunda, que nos ajude a ultrapassar a força de atracção que os padrões estatísticos inevitavelmente exercem sobre a nossa atenção e que pode fazer-nos cair no duplo erro de reduzir a complexidade e de determinar o sentido social do fenómeno do risco. Neste ponto, cabe-nos evitar cair no erro mais comum dos estudos psicométricos do risco e que oportunamente referimos (cf. Slovic *et al.*, 1982): o de tomarmos as regularidades como comportamentos que explicam a realidade percebida de forma unívoca, destituindo-a da sua natureza subjectiva, ambígua, ambivalente e muitas das vezes pejada de contradições entre questões de juízo e questões de facto (Festinger, 1962), para além do facto de ser culturalmente relativa. Analizemos, portanto, agora, os valores não tão regulares.

A supervalorização do factor Participação/Supervisão por parte dos trabalhadores da limpeza como o que oferece maior risco à sua segurança e à sua saúde sugere que o busílis do problema enunciado pela filosofia marxista do trabalho não está ultrapassado nos tempos da "nova economia". Na verdade, a centralidade dos problemas relacionados com a autoridade do trabalhador em decidir sobre o trabalho foi também focada pela própria AESST/EU-

OSHA[42] como sendo um dos principais factores provocadores de risco psicossocial junto dos trabalhadores das limpezas. Esta agência europeia recomenda que "devem ser dadas mais oportunidades aos trabalhadores da limpeza para tomarem parte na planificação e no desenvolvimento do seu trabalho (...) para reduzirem riscos psicossociais e problemas de saúde a eles associados" (AESST/EU-OSHA s/d).

De acordo com esta linha de argumentação, o cerne problemático da percepção do risco psicossocial por parte dos trabalhadores da limpeza centra-se na relação estreita entre a *organização formal* do trabalho por parte da organização e o *controlo* relativo do trabalho por parte do trabalhador. De facto, os dados revelam a existência de um dilema de fundo entre, por um lado, o controlo excessivo da organização traduzido na prescrição demasiado rígida do trabalho e, por outro, a limitação da liberdade e do grau de influência do trabalhador na organização do trabalho. Para além dos problemas decorrentes da *irrealidade* da prescrição excessivamente rígida dos processos de trabalho que foram aludidos pelos seguidores da teoria psicodinâmica do trabalho, há que ter em conta o aspecto central da *política* das relações entre supervisores e trabalhadores: o poder.

Voltaremos à questão do poder. Antes, convém observar novamente o resultado do cálculo da percepção média apresentado acima. Verifica-se que existe uma identidade entre o factor "Participação/Supervisão" e o factor "Autonomia", uma vez que o primeiro se refere a um tipo especial de autonomia, isto é, à concessão, por parte da organização, no que se refere ao trabalhador poder controlar o seu trabalho. O *locus de controlo* interno é, como sabemos, um dos principais apoios para os trabalhadores lidarem com os factores de risco psicossocial (Karimi & Alipour, 2011), e, quando ele é deslocado para o exterior, nomeadamente através do exercício de uma supervisão exagerada ou mesmo invasiva da liberdade decisória do indivíduo, pode provocar-se uma espécie de "frustração organizacional" (Spector, 1978) e de sentimento de falhanço perante os desafios do dia-a-dia (Merton, 1946, citado por Rotter, 1966). Esta frustração e este falhanço são, como lembrou Christophe Dejours (1987), comuns em contexto de trabalho. Para este autor, a frustração está mesmo na base da explicação da interferência do contexto organizacional nos processos psicológicos individuais e pode derivar em situações patológicas. A questão é que, nos trâmites definidos pela psicodinâmica do trabalho, o trabalhador, enquanto indivíduo dotado de autonomia, lida com a frustração activando mecanismos de defesa, como por exemplo, a

[42] http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/51_Managing-risks-cleaning-workers.pdf

sublimação, e, deste modo, pode gerir o impacto dos factores de risco na sua saúde mental e, por inerência, na sua segurança. Ora, o problema é que, se o *locus de controlo* individual é impedido de agir, deslocando-se para o exterior, o indivíduo deixa de poder gerir esse impacto de modo a evitar que as condições potencialmente patológicas se revelem em situações efectivamente patológicas. Por outras palavras, a limitação severa da autonomia do trabalhador impede a realização de processos de transacção, e, em última instância, pode provocar o surgimento de uma atitude tipicamente agressiva (Fox & Spector, 1999) perante o trabalho. Esta consequência denota imediatamente a existência de um défice de confiança na relação entre trabalhador e supervisor, ou seja, revela a existência de uma interacção psicologicamente desconforme entre os dois termos da relação, uma incongruência de base. É neste contexto que a flexibilização dos contratos psicológicos, de modo a incluírem as idiossincrasias individuais nas suas implicações práticas, poderá revelar-se especialmente frutífera (Rousseau *et al.*, 2009).

O impacto do excesso de controlo supervisivo sobre a função do trabalhador é revelado pela caracterização do terceiro factor de risco mais problemático para os trabalhadores: o Desempenho do Papel. Ou seja, a clareza da função ou do papel do trabalhador, o conflito de papéis ou a sobrecarga de papéis são configurados pelo excessivo controlo organizacional sobre os processos de trabalho. Deste modo é visível a consequência da discrepância entre o trabalho prescrito e o trabalho real. A interferência da prescrição (que conserva em si a ideologia organizacional sobre o trabalho concreto) nas funções dos trabalhadores reflecte, assim, a estrutura básica da oposição entre o trabalho prescrito e o trabalho real, como a teoria psicodinâmica do trabalho defende (Leplat, 2004). Mais uma vez, encontramos afinidades entre os resultados encontrados no presente estudo e a base teórica da psicodinâmica do trabalho. Mas, a concordância com este modelo ainda não fica por aqui. Efectivamente, a inclusão do factor "Desempenho do Papel", centrado na definição da missão e do papel do trabalhador, remete para uma outra noção central da teoria psicodinâmica no trabalho: a de reconhecimento. Com efeito, o conceito de "*actepouvoir*", cunhado por Yves Clot (2008), alude para a eventualidade de o trabalhador deter a capacidade de gerir os processos de trabalho de maneira a ver reconhecida a sua individualidade enquanto elemento racional capaz de transformar situações complexas em resultados possuidores de mais-valia. Ora, o sentimento de utilidade passa em grande medida por esta capacidade de afirmação individual pelo trabalho e, concomitantemente, pela afirmação colectiva do papel do trabalhador que traduz a sua pertença a uma comunidade de

prática. Negar a autonomia ao trabalhador impede-o de ser ele mesmo, não apenas enquanto profissional, mas essencialmente enquanto indivíduo, enquanto pessoa incluída numa exigência ética particular. O carácter *obrigatório* do trabalho revela-se precisamente nesta necessidade de afirmação prática no dia-a-dia.

Sendo assim, os dados encontrados no presente estudo confirmam a pertinência da base teórica da psicodinâmica do trabalho e promovem a ultrapassagem da aparente simetria estática entre exigência e controlo representada pelo modelo de Karasek (1979). Adicionalmente, esta pertinência estende-se à capacidade da teoria em promover igualmente a evolução da problemática sugerida pelas relações "supervisão excessiva" – "autonomia diminuída" e "trabalho prescrito" – "trabalho real" para a questão central do poder. Os jogos de poder fazem parte da realidade interna das organizações, caracterizando, por conseguinte, todo o nível mesossocial (Gerstein, 1987; Schegloff, 1987), onde se realizam as trocas interindividuais que ligam a acção dos sujeitos aos seus ambientes (Alexander, 1987) e, no final, articulam as "microinteracções e as macro-estruturas numa ordem institucional complexa e contingente" (Münch, 1987). A questão da disciplina nas relações sociais e no local de trabalho foi sobejamente discutida na filosofia crítica de Michel Foucault (1979) e é omnipresente nas organizações (Clegg *et al.*, 2006). O controlo social das relações de troca económica é uma das bases da construção da sociedade moderna (Foucault, 1979; Bourdieu, 1989) e o seu objectivo último é definir os processos padrão dos comportamentos de troca, os quais constituem as microfundações dos fenómenos macrossociais (Blau, 1986). Este quadro ajusta-se na perfeição aos dados encontrados no presente estudo que temos vindo a discutir. A gestão dos processos comunicacionais parece ser uma via útil para a promoção da confiança entre trabalhadores e supervisores, como Willemyns *et al.* (2003) descobriram. Com efeito, estes autores concluíram que a melhoria das capacidades de comunicação, para além de aumentar a confiança e assim (re)construir os laços psicológicos sobre os quais assentam as relações laborais, pode igualmente diluir a diferença radical entre a percepção e o poder e com isso impedir que essa diferença possa interferir na confiança entre as partes. Em acordo com o que estes autores referem, também nós pensamos que, embora seja uma ilusão acreditar que uma organização possa viver num clima de confiança completa entre supervisores e empregados, é, porém, possível fazer resultar certos modos de comunicação em melhor e maior confiança, apesar dos constrangimentos de alguns factores organizacionais particulares (Willemyns *et al.*, 2003), como os que caracterizam a realidade da profissão das limpezas, onde estes factores estão normalmente acoplados noutros

constrangimentos peculiares relacionados com as condições de realização prática das tarefas em ambientes diferentes dos que caracterizam a organização supervisora. Nomeadamente por os trabalhadores das limpezas trabalharem normalmente no espaço físico de empresas diferentes das que os empregam.

Resumindo, do conjunto de factores compilados e que foram enumerados na Tabela 7, os dados colhidos no presente estudo oferecem sustentação para comprovar que os factores/variáveis mais significativos da exposição aos riscos psicossociais na percepção dos profissionais das limpezas concordam com os que foram identificados por Cox *et al.* (2000), Zock (2005), pela AESST/EU-OSHA (2009, s/d) e por Hsieh *et al.* (2013). Estes factores/variáveis são: *estilo de gestão pobre, falta de participação, falta de controlo das tarefas ou do trabalho, falta de reconhecimento, carga de trabalho elevada, elevadas exigências, pressão do tempo e trabalho monótono.* A articulação destes factores/variáveis em factores/categorias mais abrangentes revela uma estrutura específica de realização do trabalho das limpezas que é marcada pela assimetria dos poderes de decisão que, por seu lado, se traduz na excessiva prescrição do trabalho e na consequente redução da autonomia dos trabalhadores e que concorda igualmente com a associação estrutural entre o controlo e as exigências do trabalho. Relativamente à qual se associa a limitada possibilidade de gestão dos impactos decorrentes da exposição ao risco por parte dos trabalhadores devido à limitação da sua autonomia.

2) A relação do padrão sócio-demográfico dos trabalhadores das limpezas com os níveis de risco psicossocial percebidos

No relatório publicado em 2014, a AESST/EU-OSHA e o Eurofound[43] referem que uma condição essencial para desenhar políticas de gestão dos impactos da exposição dos trabalhadores aos factores de risco psicossocial é o ajustamento dessas políticas aos diferentes grupos de trabalhadores. Esta prerrogativa serviu mesmo de apoio à formalização do quadro estratégico da UE para a saúde e segurança no trabalho 2014-2020, como consta da Comunicação da Comissão de 6 de Junho de 2014 (COM(2014))[44].

[43] https://osha.europa.eu/pt/publications/reports/executive-summary-psychosocial-risks-in-europe-prevalence-and-strategies-for-prevention/view

[44] http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/documents/com/com_com(2014)0332_/com_com(2014)0332_pt.pdf

Conforme tivemos oportunidade de constatar, os dados mostram que a relação do padrão sócio-demográfico dos trabalhadores das limpezas com os níveis de risco psicossocial percebidos é estatisticamente significativa. Os dados mostram que a percepção do risco psicossocial é influenciada pelo:

i) horário de trabalho,
ii) regime de trabalho,
iii) habilitações literárias,
iv) estado civil,
v) idade e
vi) género.

Para efeitos de desenho de programas de gestão da exposição ao risco, estas influências motivam reflexões que permitem minimizar os efeitos nocivos dessa exposição na saúde mental dos trabalhadores,no seguinte sentido:

a) Evitar o trabalho por turnos. Na impossibilidade de isto acontecer, seguir com especial atenção as reacções dos trabalhadores sujeitos a este regime de horário e valorizar as eventuais queixas acerca de problemas derivados dessa situação de modo a prevenir que as reacções não resultem em estados patológicos;
b) Considerando que os trabalhadores vinculados com contratos por tempo indeterminado percebem maior carga de trabalho, considera-se que a atenuação deste tipo de exigência poderá beneficiar a segurança e a saúde dos trabalhadores. A interpolação das tarefas de maneira a permitir a gestão do esforço e da atenção entre situações mais exigentes no que se refere a estes aspectos poderá mostrar-se como uma estratégia interessante nestes casos;
c) A gestão dos níveis de exigência junto dos trabalhadores detentores de habilitações de grau mais elevado, de forma que passem pela atenuação desses níveis, poderá fazer diminuir o nível percebido de risco por parte destes trabalhadores. Em contraponto, os trabalhadores com grau habilitacional mais baixo poderão beneficiar com a dedicação de uma atenção especial no sentido da diversificação das suas tarefas. A interpolação das tarefas entre as que são mais repetitivas e as que permitem maior ajustamento e imprevisibilidade poderá ajudar neste aspecto. Ainda neste último grupo de trabalhadores, a interpolação das tarefas com a introdução de momentos de imprevisibilidade em maior quantidade poderia ajudar a equilibrar a sua percepção de reduzida participação nas decisões sobre o trabalho com a percepção do elevado controlo sobre essas decisões exercido pelos supervisores;

d) A percepção de reduzido grau de autonomia e de apoio social, bem como de reduzido número de relações no trabalho por parte dos trabalhadores solteiros poderá suscitar maior atenção dos gestores das empresas. Importa, antes de mais, compreender melhor o significado desta relação, o qual poderá, em parte, ser explicado pelo facto de estes profissionais sentirem maior disponibilidade na sua vida para afirmar e/ou expandir a sua individualidade e para fomentar relações com o seus empregadores, incluindo aqui relações profissionais, puramente sociais, ou até de procura de ajuda;

e) Vimos que a idade é um dos indicadores típicos dos profissionais da limpeza (cf. AESST/EU-OSHA, s/d), devido ao facto de estes trabalhadores serem maioritariamente mais velhos. Ora, esta maioria percebe maior rotina no trabalho e menor reconhecimento da sua função. Quanto à rotina, não é fácil contornar este aspecto, pois, para além de o trabalho das limpezas ser executado com tarefas que implicam a repetição do gesto, também implica a revisitação dia após dia do mesmo conjunto de procedimentos, nos mesmos locais, às mesmas horas, significando que os cenários são eles próprios repetitivos. Uma estratégia possível seria aumentar o número de pausas entre os vários procedimentos, ou, como nos casos da atenuação da carga de trabalho em que é aconselhável atenuar o esforço, neste caso a rotina das tarefas testa constantemente a atenção e a focalização, cujas exigências poderão ser também elas atenuadas pelo mesmo meio da interpolação de tarefas, entre as que são mais previsíveis e as que são menos, ou entre as que exigem maior respeito pelo protocolo procedimental e as que permitem a inclusão de processos criativos. A questão da criatividade, como vimos, é fundamental para que o trabalhador mantenha o sentido da sua função;

f) O desequilíbrio entre géneros é uma das características típicas dos profissionais da limpeza (cf. AESST/EU-OSHA, s/d). Devido à grande diferença de número entre os dois géneros, é quase inevitável que se detecte estatisticamente a sua influência na percepção do risco. As mulheres percebem maior carga de trabalho, maior rotina das tarefas, menor importância para a organização e maior discriminação. Devido à tipicidade desta predominância do género feminino, a percepção de maior carga de trabalho e menor importância poderão indiciar atitudes discriminatórias que importa enfrentar com seriedade, pois que, não sendo exclusiva do sector das limpezas, a discriminação com base no género constitui, desde logo, um dos problemas mais declaradamente combatidos pelas políticas europeias. Para além da salvaguarda da

igualdade dos géneros no acesso ao emprego, esta preocupação é acompanhada por recomendações dirigidas concretamente ao combate de situações que possam resultar em níveis de exposição inaceitáveis a factores de risco psicossocial particulares, como o assédio moral, sexual ou a violência física e verbal. Este problema da discriminação com base no género, quando associado com a discriminação com base na etnia ou na raça poderá resultar em situações de desajustamentos graves. Por estas razões, a gestão desta dificuldade deve constituir uma das estratégias chave de gestão dos riscos psicossociais. No caso estudado por nós, não houve percepção de nível significativo de risco de assédio sexual, pelo que a gestão da exposição ao risco derivada da condição sexual das trabalhadoras não é necessariamente combatida com medidas que promovam o trabalho em equipa em locais mais isolados ou potencialmente mais propícios à ocorrência de situações de assédio. Devido a este nível reduzido de percepção, a discriminação sentida pelas trabalhadoras tem outras razões, que passam pelo sentimento de que não são muito importantes para a organização, ou seja, passa pela percepção da falta de reconhecimento. Sendo assim, a organização deverá diminuir o sentimento de discriminação e de falta de reconhecimento desenvolvendo estratégias que promovam o bem-estar psicológico das trabalhadoras através do chamado empoderamento, isto é, promovendo o aumento da sua auto-estima. Há, decerto, variadas formas de fazer isto. Todas elas poderão passar pela questão da recompensa, a qual, como tivemos oportunidade de estudar, não tem que ser necessariamente material. A inclusão das trabalhadoras em eventos informais, a promoção da realização de eventos de convívio que incluam momentos lúdicos poderá fomentar o sentimento e pertença à comunidade de prática e potenciar a mentalização dos trabalhadores, de ambos os géneros, da sua extrema importância para a organização (afinal, sem eles estas não poderão criar valor).

Todas estas características influenciam a percepção do risco psicossocial no contexto laboral dos profissionais da limpeza. As sugestões que apresentámos para gerir estas influências não obtêm ponto de comparação na literatura sobre o assunto, pelo que, aqui, estamos a dissertar por nossa conta, guiados apenas pelas coordenadas reflectidas pelos dados obtidos. Estes mostraram, também, que a percepção do risco não é influenciada pelo número de anos que os trabalhadores têm na profissão das limpezas. Neste caso encontramos concordância com os resultados obtidos por Gamperiene *et al.* (2003).

3) As implicações do modo como é efectivamente estabelecida a relação entre as duas filosofias sobre a saúde e respectivas modalidades de programação da promoção da saúde no local de trabalho nas empresas estudadas.

Para além das estratégias afloradas no ponto anterior, dirigidas a grupos específicos de trabalhadores, é necessário não perder de vista o problema central revelado pelos dados, ou seja, o desequilíbrio na relação de poder entre a participação do trabalhador e a supervisão do empregador. Já vimos que a extrema supervisão do trabalho retrai a criatividade (e.g. Nash, 1998; Scribner, 1985), mas, ela também pode atentar contra a dignidade da pessoa do trabalhador (Sayer, 2007; Lundberg & Karlsson, 2011), e, este sentimento de desajustamento radical pode ser irreparável, uma vez que pode resultar na percepção da negação do reconhecimento mais básico da identidade. A forma de combater este sentimento passa, conforme referiu a AESST/EU-OSHA (s/d), pela concessão de "oportunidades aos trabalhadores para eles tomarem parte da planificação e no desenvolvimento do seu trabalho". Mas, como é que, na realidade, se faz isto?

Como bem lembram Dollard *et al.* (2007), e como nós temos vindo a considerar desde o início, as intervenções implementadas simultaneamente ao nível individual/comportamental e ao nível organizacional "são necessárias mas não são suficientes, pois alguns dos problemas ou algumas das soluções radicam-se em factores situados a montante, tais como políticas, programas e regulamentos preconizados pelos governos, sindicatos ou ainda outros corpos reguladores". Por esta razão, "respostas eficazes e sustentáveis a longo prazo requerem, portanto, iniciativas a este nível sistémico alargado" (Dollard *et al.*, 2007). É neste momento que vemos as consequências reais da implicação dos três níveis de factores que influenciam a relação entre o trabalho e a saúde, conforme proposto pelo modelo de Berkman *et al.* (2000), que utilizámos para definir a nossa proposta de perspectivação do problema da exposição aos factores psicossociais no local de trabalho por parte dos profissionais da limpeza.

As medidas implementadas pelas empresas estudadas para gerirem a exposição dos trabalhadores aos riscos psicossociais atacam alguns dos aspectos que foram salientados pelos trabalhadores como sendo problemáticos para a sua saúde. Por exemplo, a gestão da *Carga de Trabalho (CT)* através da:

i) Garantia de períodos de descanso não inferiores a 7/8 horas diárias,
ii) O estabelecimento de horários fixos para as refeições,
iii) Horários de trabalho compatíveis com a vida pessoal e social dos trabalhadores,
iv) Sensibilização para, em viagens longas, os trabalhadores fazerem paragens frequentes, com duração de 15 minutos a cada duas horas. Além da gestão deste factor, foi ainda prevenida a ocorrência de situações de *assédio sexual*, através da
v) Formação de equipas de um mínimo de dois trabalhadores em locais especialmente expostos (incluindo violência física ou verbal), e
vi) Promovida a *formação* e o fornecimento de informação.
vii) A realização de *exames médicos* foi igualmente incluída no conjunto das medidas para gerir o impacto da exposição aos riscos psicossociais.

Estas medidas, como vemos, dirigem-se a factores, alguns deles discretos, que, à excepção do factor *Carga de Trabalho (CT)* escapam ao conjunto dos factores percebidos como especialmente problemáticos pelos trabalhadores. Para além das medidas específicas propostas anteriormente para gerir o impacto das influências das características sócio-demográficas sobre a percepção do risco psicossocial, é necessário atacar o problema maior do desequilíbrio entre a participação e a supervisão, cujos efeitos tanto na saúde individual como na saúde organizacional podem ser muito nocivos, uma vez que, ao provocarem crises de identidade onde a dimensão nuclear do *self*, que é a sua dignidade, é percebida como estando em questão, levam a que, por arrastamento, o desempenho dos trabalhadores possa sair prejudicado de forma radical, forçando, assim, a capacidade de resiliência da própria organização. Ora, aqui defrontamo-nos com um problema de análise difícil de suplantar: para sabermos que medidas concretas devemos implementar para combater aquele desequilíbrio, é necessário que tomemos conhecimento efectivo sobre os regimes em que a relação participação/supervisão acontece na realidade, e, para isso, é necessário distinguirmos as organizações incluídas no estudo, um aspecto que o instrumento de colheita de dados e o métodos FPSICO não previu. Considerando que o clima organizacional modera e medeia a relação entre o elemento ou o evento stressor e a tensão perturbadora da saúde do trabalhador (Jex *et al.*, 2014), ele deve ser compreendido na sua realização prática. Mais, a par da personalidade do trabalhador, a cultura organizacional é um dos determinantes da influência dos indivíduos nas organizações (Anderson *et al.*, 2008), ou, por outras palavras, o desenho das relações de poder, que a relação participação/supervisão concentra, é

determinado no contexto da cultura organizacional. Como é possível, então, sabermos como interferir nessa relação denotada como especialmente problemática para a saúde dos profissionais da limpeza?

Mesmo tendo consciência que há numerosas barreiras à implementação de programas de prevenção do risco e de promoção da saúde (Goetzel & Ozminkowski, 2008), apesar de comprovado o retorno do investimento (Aldana, 2001; Golaszewski, 2001; Chapman, 2003; Goetzel & Ozminkowski, 2008; O'Donnell, 2014), nomeadamente através da melhoria dos níveis de produtividade (Mills *et al.*, 2007), há medidas recomendadas um pouco por todas as organizações e estudiosos do assunto. Responsabilizando tanto o trabalhador como o empregador para combater o desequilíbrio entre a participação e a supervisão, a AESST/EU-OSHA (s/d)[45] sugere que, para minimizar os efeitos da reduzida influência sobre as tarefas e sobre o trabalho, o empregado deva trabalhar com fiabilidade em tarefas essenciais e para tentar encontrar novas possibilidades por sua própria iniciativa. Para a organização, a AESST/EU-OSHA recomenda que minimize os regulamentos escritos sobre como fazer o trabalho, ou seja, que minimize a amplitude da prescrição do trabalho. No que se refere à falta de participação, no mesmo documento, a AESST/EU-OSHA recomenda ao trabalhador que "traga novas ideias" e que se "torne visível", enquanto que ao empregador sugere que exerça a gestão com base num estilo orientado para o trabalhador, que pergunte a opinião ao trabalhador, que promova formação vocacional e tome decisões de forma transparente. Todas estas sugestões parecem-nos bastante adequadas para confrontar o problema percebido pelos trabalhadores das empresas que estudámos. Recomendações semelhantes são feitas pela *European Network for Workplace Health Promotion* (ENWHP, 2011[46], 2012[47]). Apoiando-se nas directrizes que formam as Declarações do Luxemburgo e de Edimburgo, estes documentos aludem para aspectos centrais cuja consideração é necessária para "adaptar o trabalho ao indivíduo", como recomenda a Directiva-Quadro 89/391/EEC-OSH. Nesses documentos recomenda-se que os programas de promoção da saúde no local de trabalho devem basear-se num "entendimento compreensivo da saúde" e devem incluir a participação dos trabalhadores na planificação e na implementação das medidas. De acordo

[45] http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/51_Managing-risks-cleaning-workers.pdf

[46] http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/8th_Initiative/MentalHealth_Broschuere_Arbeitgeber.pdf

[47] http://www.ttl.fi/partner/enwhp/kampanjat/Documents/ENWHP-brochure.pdf

com a Declaração de Edimburgo, recomenda-se "que os empregadores forneçam oportunidades de trabalho estimulantes e significativas bem como apoio organizacional aos seus empregados, permitindo, simultaneamente, que estes desenvolvam as suas capacidades e a sua auto-confiança". Na parte focada com o problema concreto da participação/supervisão, a Declaração de Luxemburgo apela à construção de uma "cultura organizacional e de políticas de gestão que incluam a participação dos empregados e os encoragem para assumirem responsabilidades". Além disso, recomenda "que a organização do trabalho permita aos empregados equilibrar as exigências do trabalho com as suas capacidades pessoais e controlar o seu próprio trabalho e apoio social".

4) Análise da eficácia da metodologia adoptada.

A inevitabilidade de centrar os programas de gestão da exposição dos trabalhadores ao risco na cultura das organizações em causa desafia, como vimos, a eficácia das metodologias não apenas de intervenção, como de avaliação dos níveis de risco percebidos, sendo que este último procedimento é um dos princípios fundamentais de prevenção do risco no local de trabalho, conforme estipula a Directiva-Quadro 89/391/EEC-OSH. Esta limitação no procedimento de avaliação do risco não é um problema exclusivo do presente estudo. Pelo contrário, este problema é tão comum que agrega posições de diversos investigadores que constataram que, dado que "há um número infinito de atitudes, e os resultados são perecíveis, os estudos sobre as percepções do risco podem fornecer informação útil mas não suficiente para formarem a base para políticas organizacionais" (Slovic *et al.*, 1982). Esta crítica ao modelo psicométrico da avaliação do risco pode ser acrescentada de uma outra forma que reflecte de modo mais fidedigno o problema com que nos deparamos no nosso estudo, ou seja, a limitação de podermos definir medidas direccionadas para contextos e culturas organizacionais específicos. Esta crítica parte da incontornabilidade do facto de o risco ser uma construção cultural, como defendia o modelo cultural, e, por isso, a sua análise e a sua avaliação não podem ser realizadas senão face ao contexto onde ele é construído e que lhe confere sentido prático. Nesta perspectiva, a percepção do risco que chega até ao investigador já é ela própria o resultado de uma avaliação tanto cultural como psicológica, e, a avaliação psicométrica não é capaz de apreender esta complexidade (Rohrmann, 1998). Como resultado deste processo sancionatório prévio, o risco acaba por ser simultaneamente

uma construção social e uma representação psicológica da realidade (Renn, 1998), e esta ambivalência é indiscernível através da abordagem psicométrica. Tal como já foi referido, apenas um etnografia institucional (cf. Smith, 2005) poderia ajudar a discernir ambas as valências da percepção do risco. Wåhlberg (2001) explica o embate do paradigma psicométrico neste obstáculo epistemológico pela:

1) omissão do estudo do comportamento (lembremo-nos dos três tipos de comportamentos/acontecimentos referidos no início deste trabalho), pela

2) incapacidade de explicar porque é que os indivíduos percebem o risco da maneira que o percebem, e pela

3) mistura de variáveis de ordem cognitiva e de ordem física na qualidade de modelos explicativos.

Consideramos que, apesar das críticas ao paradigma psicométrico, os resultados obtidos neste estudo, são muito importantes e merecem ser considerados no processo de construção de medidas que ajudem a minimizar os efeitos negativos da exposição ao risco dos trabalhadores da limpeza.

7

CONCLUSÕES

O estudo que agora se conclui foi motivado pela pergunta: *Como é que os trabalhadores da indústria da limpeza em Portugal percebem o risco psicossocial associado ao desempenho das suas funções?* Verifica-se que o objectivo geral deste trabalho foi plenamente cumprido. O cumprimento deste objectivo implicou, por sua vez, a observância de dois objectivos específicos essenciais: o de medir o nível de risco percebido pelos trabalhadores e o de descrever estas percepções com a finalidade de se poder construir um guião de linhas de reflexão sobre eventuais medidas para gerir a exposição dos trabalhadores ao risco durante o desempenho das suas funções no local de trabalho.

Os resultados mostraram que:

As empresas estudadas, situam-se no primeiro quartil do conjunto das cem empresas mais fortes na economia portuguesa, empregando uma quantidade significativa do total dos profissionais de limpeza a laborar em Portugal, maioritariamente trabalhadores do género feminino e com idades superiores a 35 anos.

A relação do padrão sócio-demográfico dos trabalhadores das limpezas com os níveis de risco psicossocial percebidos é estatisticamente significativa. Os dados mostram que a percepção do risco psicossocial é influenciada por vários factores, nomeadamente: horário de trabalho, regime de trabalho, habilitações literárias, estado civil, idade e género.

Existe uma predominância de percepções de adequação situacional face a percepções de risco em oito dos nove factores avaliados pela escala estatística, ou seja, os trabalhadores das limpezas em Portugal percebem maioritariamente situações adequadas de risco.

O único valor maioritariamente percebido como desadequado foi registado no factor Participação/Supervisão (PS) de 90%, que se refere à relação apoiada no poder de decisão sobre o trabalho e sobre as tarefas concretas.

O cálculo dos níveis médios das percepções mostrou que, para além deste factor, os factores Autonomia (AU) e Desempenho de Papel (DR) registavam níveis médios superiores à média obtida na globalidade dos factores, 47% e 42% respectivamente.

Os trabalhadores da limpeza perceberam risco psicossocial especialmente elevado face a condições referentes tanto ao *conteúdo* do trabalho – as incluídas no factor Carga de Trabalho e nos factores Autonomia e Participação/Supervisão – como ao *contexto social e organizacional* do trabalho – as incluídas no factor Desempenho do Papel e as percepções relacionadas com os problemas da relação Participação/Supervisão directamente ligadas com

o défice de apoio organizacional devido à comunicação deficiente entre trabalhadores e supervisores de que esses problemas são sintomáticos.

Esta trilogia sugere que os trabalhadores percebem níveis elevados de risco em situações relacionadas especialmente com a sua liberdade para poder decidir sobre aspectos concretos do trabalho, a qual é constrangida pela aparentemente rígida supervisão das suas funções, o que leva os trabalhadores a questionar o seu próprio papel na organização.

Os valores atingidos no factor Carga de Trabalho (CT) mostram que os trabalhadores também percebem que as exigências do trabalho provocam elevados níveis de tensão.

Deste modo, conclui-se que a percepção do risco psicossocial por parte dos trabalhadores da limpeza a laborar em Portugal revela uma estrutura tensional entre os factores associados em acordo com o modelo Job Demands-Control, em que a tensão no trabalho é reduzida quando o controlo do trabalho por parte do trabalhador aumenta, e vice-versa. Para esta tensão interferem elementos de Apoio e de Recursos, revelados pela percepção da necessidade de apoio dos supervisores no que concerne essencialmente à busca pelo reconhecimento do trabalho e do papel dos profissionais.

Este estudo confirma a pertinência da base teórica da psicodinâmica do trabalho: relações "supervisão excessiva" – "autonomia diminuída" e "trabalho prescrito" versus "trabalho real", demonstrando inequivocamente que a percepção do risco é sobretudo a construção subjectiva de um jogo de forças onde são negociadas as posições de cada parte no quadro das relações laborais.

Daí que, pelos resultados, concluímos também, que as medidas de promoção da saúde mental implementadas pelas organizações não atacam de frente o principal factor de risco psicossocial percebido pelos trabalhadores: a relação entre a sua participação no trabalho e a supervisão.

8

ACÇÕES FUTURAS

Neste ponto apresentaremos as limitações impostas pela metodologia adoptada, bem como procuraremos sugerir acções futuras para investigação nesta temática.

Podemos sintetizar estas acções em dois tipos:

1) acções relacionadas com a aplicação prática dos conhecimentos obtidos por este estudo, nomeadamente nas empresas analisadas, e a
2) acções relacionadas com o desenvolvimento metodológico de estudos sobre o mesmo tema.

Em relação ao primeiro tipo de acções, a estratégia foi de algum modo alinhavada quando se discutiu as eventuais medidas a aplicar para prevenir a evolução do risco percebido para níveis considerados patológicos. A aplicação das medidas enunciadas poderia acompanhar as medidas já aplicadas pelas empresas, e, no final, como recomendam as directivas e os estudos sobre o tema, far-se-ia uma reavaliação dos níveis de risco percebidos. Não foram incluídas medidas de intervenção ao nível da filosofia de gestão das empresas em questão – este poderia ser igualmente um caminho a considerar. Na verdade, a classe gestora possui os recursos necessários para poder minimizar os impactos das suas decisões no desempenho do papel do trabalhador por via da imposição eventualmente demasiado rígida com que procura prescrever o trabalho, que poderá levar a que os trabalhadores percebam que estão a ser vistos como simples *serviçais*. A criação de sessões de discussão (brainstorming) onde estejam presentes tanto os supervisores como os trabalhadores, misturados no mesmo espaço, sem distinções hierárquicas visíveis no espaço ou na indumentária (vestuário) poderia funcionar como um bom exercício potenciador de atitudes humanizadoras dos contactos muitas das vezes automáticos e sem profundidade emocional. Eventualmente, a participação em eventos informais com maior frequência poderia, também, exercer algum efeito positivo na minimização dos efeitos do formalismo sobre a vida de pessoas, que, afinal, estão envolvidas num projecto comum.

Nas acções relacionadas com desenvolvimento metodológico, estes resultados sugerem indicadores cujo aprofundamento por via de uma metodologia mais compreensiva, que articulasse técnicas de inquérito quantitativas e qualitativas, e, se possível, que incluísse observação *in situ*, beneficiaria as conclusões de sobremaneira. Dentro da tipologia do estudo de caso, poderiam ser exploradas outras ferramentas de obtenção de dados e mesmo de

análise. A análise das categorias obtidas por via de entrevistas semi-estruturadas permitiria, por exemplo, confrontar os guiões dos inquéritos utilizados pela abordagem psicométrica com elementos que poderiam dar origem a novas variáveis – afinal, a realidade evolui e muda constantemente.

Por conseguinte, é fundamental para bem do conhecimento científico, que evitemos, por exemplo, incluir na mesma escala de avaliação de intensidades noções tão semelhantes (se não forem mesmo sinónimas) como "quase sempre" e "com frequência" – além de dizerem a mesma coisa, a segunda expressão corre mesmo o risco de não dizer nada, pois, se o objectivo é descrever frequências, todos os parâmetros revelam frequências, logo, a expressão "com frequência" abrange desde "nunca ou quase nunca" (que significará sem frequência ou "com frequência" mínima) a "sempre ou quase sempre" (que significará "com frequência máxima ou quase"). De modo semelhante, será difícil para os trabalhadores que, maioritariamente possuem o nível básico de escolaridade compreenderem com perfeição a diferença entre "sem minha consulta" e "nenhuma participação" quando questionados sobre se determinado aspecto do trabalho é realizado tendo-se em conta a sua opinião. Mesmo nós, conseguiremos, de facto, distinguir com rigor estas duas expressões ao ponto de lhe atribuir uma diferença numérica tão abismal como entre 3 e 4, ou 1 e 2?

Uma metodologia passível de ser aplicável às empresas deste sector (empresa a empresa individualmente), é a chamada *HERESP - Herramienta de Evaluación de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales*. Consiste numa metodologia que pretende avaliar os riscos ergonómicos e os riscos psicossociais, baseada em metodologias do INSHT, desenvolvida pelo Dr. Rafael Ruiz Calatrava e pela UMIVALE e que já se encontra homologada pelo IRSST, INVASSAT, OSALAN, IAPRL. ISSL. Este método avalia a *Carga Mental*; os *Factores Psicossociais* e a *Satisfação Laboral*, avaliando duplamente os riscos psicossociais: do ponto de vista técnico (do posto de trabalho/tarefas) e do ponto de vista médico (da saúde dos trabalhadores). Em suma, esta metodologia faz a avaliação, prevenção e gestão dos riscos psicossociais. Seria inclusivamente interessante verificar as diferenças e semelhanças produzidas pelos dois métodos, FPSICO e HERESP, aplicados às empresas de limpeza.

9

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrams, H. (1992). Some Hidden History of Occupational Medicine. *Environmental Research 59*, 23-35.

Abrams, H. (2001). A Short History of Occupational Health. *Journal of Public Health Policy, 22(1)*, 34-80.

Ackoff, R. (1971). Towards a System of Systems Concepts. *Management Science*, *17(11)*, 661-671.

Adam, B., Beck, U. & Loon, J. (Eds.). (2000). *The risk society and beyond: Critical issues for social theory*. London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.

Adams, M., Tenney, Y., & Pew, R., (1995). Situation Awareness and the Cognitive Management of Complex Systems. *Human Factors, 37(1)*, 85-104.

AESST (2000). Research on Work-related Stress. Disponível em: http://osha.europa.eu/en/publications/reports/203/view.

AESST (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health (OSH)*. Disponível em: http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118/view

AESST (2009), OSH in figures: stress at work - facts and figures. Disponível em: https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work

AESST (2010). European Survey of enterprises on New and Emerging Risks – Summary. Disponível em: https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/en_esener1-summary.pdf/view

AESST (2010). European Survey of enterprises on New and Emerging Risks. Disponível em: Disponível em: https://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management

AESST (2013). Guia da campanha "Gestão do stresse e dos riscos psicossociais no trabalho". Disponível em: file:///C:/Users/User/Desktop/te0213252ptc_w.pdf

AESST (2013). Psychosocial Risks and Workers Health. Disponível em: http://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_workers_health.

AESST (2013). The Physical work environment and work-related stress: mechanisms and consequences. Disponível em: http://oshwiki.eu/wiki/The_physical_work_environment_and_work-related_stress:_mechanisms_and_consequences.

AESST (s/d). Cleaners – The situation of cleaners and ways for improvement. Disponível em:http://oshwiki.eu/wiki/Cleaners_-The_situation_of_cleaners_and_ways_for_improvement

AESST (s/d). E-FACTS 51: Managing psychosocial risks with cleaning workers. Disponível em: http://www.osha.mddsz.gov.si/resources/files/pdf/51_Managing-risks-cleaning-workers.pdf

AESST (s/d). Managing psychosocial risks in the cleaning sector. Disponível em: http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_the_cleaning_sector

Agudelo-Suárez, A. *et al.* (2011). The effect of perceived discrimination on the health of immigrant workers in Spain. *BMC Public Health*, *11*:652.

Aldana, S. (2001). Financial Impact of Health Promotion Programs: A Comprehensive Review of the Literature. *American Journal of Health Promotion*, 15(5), 296-320.

Alderson, M. (2004). La psychodynamique du travail: objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques. *Santé mentale au Québec , 29(1)*, 243-260.

Aldrich, R. & Cutchin, M. (2013). Dewey's Concepts of Embodiment, Growth, and Occupation: Extended Bases for a Transactional Perspective. In M. Cutchin & V. Dickie (Eds.). *Transactional Perspectives on Occupation* (pp. 13-24). Dordrecht, Heidelberg, New York, London: Springer.

Alexander, J., Giesen, B., Munch, R. & Smelser, N. (Eds.) (1987). The Micro-Macro Link. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Allué, M. (1999). La douleur en direct. *Anthropologie et Sociétés. 23(2)*, 117-137.

Anderson, C., Spataro, S. & Flynn, F. (2008). Personality and Organizational Culture as determinants of influence. *Journal of Applied Psychology*, *93(3)*, 702–710.

Anderson, N., Ones, D., Sinangil, H. & Viswesvaran, C. (Eds.) (2001a). Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology, Volume 1: Personnel Psychology. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.

Anderson, N., Ones, D., Sinangil, H. & Viswesvaran, C. (Eds.) (2001b). Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology, Volume 2: Organizational Psychology. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.

Angell, M. (1993). Privilege and Health - What Is the Connection? *The New England Journal of Medicine*, *329(2)*, 126-127.

Anthony, P. (2003). The Ideology of Work. London: Tavistock Publications.

Antonovsky, A. (1987). Unraveling the Mystery of Health. San Francisco: Jossey-Bass.

Antonovsky, A. (1990). Salutogenesis: Studying health vs. studying disease. Lecture at the Congress for Clinical Psychology and Psychotherapy, Berlin, 19 February 1990. Disponível em: http://www.ensp.unl.pt/saboga/soc/pulic/soc_AAconference_berlim_91.pdf

Antonovsky, A. (1993). The structure and properties of the sense of coherence scale. *Social Science and Medicine*, 36(6), 125-733.

Antonovsky, A. (2002). Unraveling the mystery of health: How people manage stress and stay well. In D. Marks (ed) (2002). *The Health Psychology Reader* (127-139). London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.

Antunes, R. (2008). Desenhando a nova morfologia do trabalho: As múltiplas formas de degradação do trabalho. *Revista Crítica de Ciências Sociais, 83*, 19-34.

Antunes, R. (2009). O trabalho, sua nova morfologia e a era da precarização estrutural. Disponível em: http://www.revista-theomai.unq.edu.ar/numero19/ArtAntunes.pdf

Applebaum, (1986a). The Anthropology Of Work In Industrial Society. *Anthropology of Work Review*, *7(3),* 25-32.

Applebaum, H. (1986b). The Anthropology Of Work In Industrial Society. Part II., *Anthropology of Work Review*, *7(4),* 41-51.

Arabie, P. & Maschmeyer, C. (1988). Some current models for the perception and judgment of risk. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 41*, 300-329.

Areosa, J. (2015). Os efeitos do trabalho na saúde mental: uma análise a partir da psicodinâmica do trabalho. In, H. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.) *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho.* (pp. 49-72). Várzea da Rainha: Civeri Publishing.

Arnaud, G. (2007). Poweract and Organizational Work: Gerard Mendel's Socio-psychoanalysis. *Organization Studies, 28(03)*, 409-428.

Assembleia da República. (2009). Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro. *Diário da República, 1.ª série*, Vol. 176, pp. 6167-92.

Atmanspacher, H. & Fach, W. (2013). A structural-phenomenological typology of mind-matter correlations. *Journal of Analytical Psychology, 58*, 219–244.

Austin, J. (1955). How to Do Things With Words. Oxford: The Clarendon Press.

Babatunde, A. (2013). Occupational Stress: A review on conceptualisations, causes and cure. *Economic Insights – Trends and Challenges*, *II (LXV)*, 73-80.

Bakker, A., Demerouti, E., de Boer, E. & Schaufeli, W. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, *62*, 341-356.

Bakker, A., Schaufeli, W. e Hox, J. (2009). Present but sick: A thre-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, *14(1)*, 50-68.

Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M. & Taris, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, *22(3)*, 187-200.

Bandura, A. (1976). Social Learning Theory. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Bandura, A. (1977) Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review, 84(2)*, 191-25.

Bandura, A. (1982). Self-Efficacy Mechanism in Human Agency. *American Psychologist*, *37(2)*, 122-147.

Barker, G., Desjardins, E. & Pearce, T. (ed) (2014). Entangled Life: Organism and Environment in the bological and social sciences. Dordrecht, Heidelberg, New York, London: Springer.

Barling, J. & Griffiths, A. (2003). A History of occupational health psychology. In, J. Quick & L. Tetrick (Eds.). *Handbook of Occupational Health Psychology*, (19-33). Washington D.C.: American Psychological Association.

Bartley, M. (1991). Health and Labour Force Participation: 'Stress', Selection and the Reproduction Costs of Labour Power. *Journal of Social Policy*, *20(03)*, pp 327–364.

Bauman, Z. (1977). Por uma Sociologia Critica: Um ensaio sobre Senso Comum e Emancipação. Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Bauman, Z. (2004). Amor Líquido: Sobre a fragilidade dos laços humanos. Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Beck, U. (1992). Risk Society: Towards a New Modernity. London, Newbury Park, New Delhi: Sage Publications.

Beck, U. (2003). Toward a new citical theory with a cosmopolitan intent. *Constellations, 10(4)*, 453-468.

Beck, U. (2008). World at risk: The new task of critical theory. *Development and Society*, *37(1)*, 1-21.

Beck, U. (2009). Critical Theory of World Risk Society: A Cosmopolitan Vision. *Constellations*, *16(1)*, 3-22.

Berkman, L., Glass, T., Brissette, I. & Seeman, T. (2000). From social integration to health: Durkheim in the new millennium. *Social Science & Medicine*, *51*, 843–857.

Bertaux-Wiame, I. & Linhart, D. (2006). Travail moderne, rien ne va plus: les jeux sont défaits. *Nouvelle revue de psychosociologie*, *1(1)*, 137-148.

Bertaux-Wiame, I. (2009). Mobilités contraintes, parcours professionnels, vie privée. *Papeles de CEIC, 42,* 1-28.

Bijker, W., Hughes, T. & Pinch, T. (Eds.) (1987). The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology. Cambridge, London: MIT Press.

Bilbao, J. & Cuixart, C. (2012). Factores psicosociales: Metodología de evaluación. Disponível em: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf

Billett, S. (2001). Co-Participation: Affordance and engagement at work. *New Directions for Adult and Continuing Education*, *92*, 63-72.

Billett, S. (2003). Sociogeneses, Activity and Ontogeny. *Culture & Psychology*, *9(2)*, 133-169.

Billett, S. (2008a). Learning throughout working life: A relational interdependence between personal and social agency. *British Journal of Educational Studies*, *56(1)*, 39–58.

Billett, S. (2008b). Subjectivity, Learning and Work: Sources and Legacies. *Vocations and Learning*, *1*, 149–171.

Billett, S. (2009). Personal epistemologies, work and learning. *Educational Research Review*, *4*, 210–219.

Billett, S. (Ed.) (2010). Learning through Practice: Models, traditions, orientations and approaches. Dordrecht, Heidelberg, London, New York: Springer.

Billings, J. & Hashem, F. (2009). What does the salutogenic approach offer for mental health promotion and positive mental health in older people. Disponível em: http://ec.europa.eu/health/mental_health/docs/older_salutogenesis.pdf

Blane, D., Smith, G. & Bartley, M. (1993). Social selection: what does it contribute to social class differences in health. *Sociology of Health & Illness*, *15(1)*, 1-15.

Blass, T. (2004). The Man Who Shocked The World: The Life and Legacy of Stanley Milgram. New York: Basic Books.

Blau P. (1986). Exchange and power in social life. New Brunswick: Transaction.

Böhle, F. & Milkau, B. (1988). Computerised manufacturing and empirical knowledge. *AI & Society, 2*, 235-243.

Böhle, F. (1994). Relevance of experience-based work in modern processes. *AI & Society, 8*, 207-215.

Boholm, Å. (1996). Risk perception and social anthropology: Critique of cultural theory. *Ethnos: Journal of Anthropology*, *61(1-2)*, 64-84.

Bonoli, G. (2006). New social risks and the politics of post-industrial social policies. In K. Armingeon & G. Bonoli (Eds.) *The Politics of Post-Industrial Welfare States: Adapting post-war social policies to new social risks*, (pp. 3-26), London, New York: Routledge.

Bourdieu, P. (1976). Le sens pratique. *Actes de la recherche en sciences sociales. 2(1)*, 43-86.

Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J. Richardson (Ed.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241-258), New York, Greenwood. Disponível em: http://faculty.georgetown.edu/irvinem/theory/Bourdieu-Forms-of-Capital.pdf

Bourdieu, P. (1989). O Poder Simbólico: Lisboa: Difel.

Boutinet, J.-P. (1996). Antropologia do Projecto. Lisboa: Instituto Piaget.

Bowlby, J. (1969). Attachment and Loss - Volume I – Attachment. New York: Basic Books.

Bowlby, J. (1973). Attachment and Loss - Volume II - Separation, Anxiety and Anger. New York: Basic Books.

Bowlby, J. (1980). Attachment and Loss - Volume III - Loss, Sadness and Depression. New York: Basic Books.

Braverman, H. (1998). Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century. New York: Monthly Review Press.

Bridgeman, B. & Tseng, P. (2011). Embodied cognition and the perception–action link. *Physics of Life Reviews*, *8*, 73–85.

Briner, R. & Reynolds, S. (1999). The costs, benefits, and limitations of organizational level stress interventions. *Journal of Organizational Behavior*, *20*, 647–664.

Brouwer, W., Koopmanschap, M. & Rutten, F. (1997). Productivity costs in cost-effectiveness analysis - Numerator or denominator: A further discussion. *Health Economics*, *6*, 511–514.

Brown, J. S. & Duguid, P. (1991). Organizational learning and communities-of-practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation. *Organization Science*, *2(1), Special Issue: Organizational Learning: Papers in Honor of (and by) James G. March*., 40-57.

Brown, J. S., Collins, A. & Duguid, P. (1989). Situated Cognition and the culture of learning. *Educational Researcher*, *January-February*, 32-42.

Burns, W., Slovic, P., Kasperson, R., Kasperson, J., Renn, O. & Emani, S. (1993). Incorporating Structural Models into Research on the Social Amplification of Risk: Implications for Theory Construction and Decision Making. *Risk Analysis*, *13(6)*, 611-623.

Burrows, G., Cox, T. & Simpson, G. (1977). The measurement of stress in a sales training situation. *Journal of Occupatioal Psychology, 50*, 45-51.

Callan, V. (1993). Individual and organizational strategies for coping with organizational change. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, *7(1)*, 63-75.

Callan, V., Terry, D. & Schweitzer, R. (1994). Coping resources, coping strategies and adjustment to organizational change: Direct or buffering effects? *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, *8(4)*, 372-383.

Callon, M. & Latour, B. (1981). Unscrewing the big Leviathan: How actors macro-structure reality and how sociologists help them to do so. In K. Knorr-Cetina & A. Cicourel (Eds.) *Advances in Social Theory and Methodology: Toward an integration of micro- and macro-sociologies*, (pp. 277-303). Boston, London, Henley: Routledge & Kegan Paul.

Calnan, M. (1983). Social networks and patterns of help-seeking behaviour. *Social Science and Medicine, 17*, 25- 28.

Canguilhem, G. (1966). On the Normal and the Pathological. Dordrecht, Boston, London: D. Reidel Publishing Company.

Canguilhem, G. (2001). Meio e normas do homem no trabalho. *Pro-posições*, *12(2-3)*, 109-121.

Cannon, W. (1914). The emergency function of the adrenal medulla in pain and the major emotions. *American Journal of Physiology*, *33*, 356-372.

Cannon, W. (1929). Organization for physiological homeostasis *Physiological Reviews*, *IX(3)*, 399-431.

Caplan, R. & Van Harrison, R. (1993). Person-Environment Fit Theory: Some History, Recent Developments, and Future Directions. *Journal of Social Issues*, *49(4)*, 253-275.

Caplan, R. (1987). "Person-environment fit theory and organizations: Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms", *Journal of Vocational Behavior*, 31(3):248-267.

Carpenter, S., Walker, B., Anderies, J. & Abel. N. (2001). From Metaphor to Measurement: Resilience of What to What? *Ecosystems*, *4*, 765–781.

Cassar, V. & Briner, R. (2005). Psychological contract 'breach': A multiple component perspective to an over-reserached construct. *International Journal of Social Psychology*, *20(1)*, 125-137.

Chapman, L. (2003). Meta-Evaluation of worksite health promotion economic return studies. *Art of Health Promotion Newsletter*, 6(6).

Chatman, J. (1989). Improving Interactional Organizational Research: A model of Person-Organization Fit. *Academy of Management Review*, *14(3)*, 333-349.

Chmiel, N. (2008). History and context for work and organizational psychology. In N. Chmiel (Ed.), *Introduction to work and organizational psychology: A European perspective*, (pp. 4-19), London: Wiley-Blackwell.

Cilliers, P. & Nicolescu, B. (2012). Complexity and transdisciplinarity: Discontinuity, levels of Reality and the Hidden Third. *Futures*, *44*, 711-718.

Clegg, S., Courpasson, D. & Phillips, N. (2006). Power and Organizations. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.

Clot, Y. (1999). La Fonction Psychologique du Travail. Paris: Presses Universitaires de France.

Clot, Y. (2010). Le Travail à cœur, pour en finir avec les risques psychosociaux. Paris: La Découverte.

Clot, Y. (2014). The Resilience of Occupational Culture in Contemporary Workplaces. *Critical Horizons*, *15(2)*, 131–149.

Cocchiara, F. & Quick, J. (2004). The negative effects of positive stereotypes: ethnicity-related stressors and implications on organizational health. *Journal of Organizational Behavior*, *25*, 781–785.

Cohen, M. & Axelrod, R. (1984). Coping with Complexity: The Adaptive Value of Changing Utility. *The American Economic Review*, *74(1)*, pp. 30-42.

Cole, M. (1995). The supra-individual envelope of development activity and practice, situation in context. *New Directions for Child Development*, *67*, 105-118.

Cole, M. (1996). Cultural Psychology: A once and future discipline. Cambridge, London: The Bellmap Press of Harvard University Press.

Comissão Europeia (2004). Comunicação da Comissão COM(2004) 62 final.

Comissão Europeia (2014). Comunicação ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões (COM(2014) 332 final), de 6 de Junho de 2014.

Conselho de Ministros. (1993). Decreto-Lei 348/93, de 1 de Outubro. *Diário da República - I Série-A* (pp. 5553-5554).

Conselho Europeu (1989). Directiva 89/654/CEE, de 30 de Novembro de 1989.

Conselho Europeu (1989). Directiva 89/655/CEE, de 30 de Novembro de 1989.

Conselho Europeu (1989). Directiva 89/656/CEE, de 30 de Novembro de 1989.

Conselho Europeu (1989). Directiva-Quadro 89/391/CEE, de 12 de Junho 1989.

Conselho Europeu (1990). Directiva 90/269/CEE, de 29 de Maio de 1990.

Conselho Europeu (1990). Directiva 90/270/CEE, de 29 de Maio de 1990.

Conselho Europeu (1990). Directiva 90/394/CEE, de 28 de Junho.

Conselho Europeu (1990). Directiva 90/679/CEE, de 26 de Novembro.

Conselho Europeu (1991). Directiva 91/383/CEE, de 25 de Junho.

Conselho Europeu (1992). Directiva 92/85/CEE, de 19 de Outubro.

Conselho Europeu (1993). Directiva 93/88/CEE, de 12 de Outubro.

Conselho Europeu (1994). Directiva 94/33/CE, de 22 de Junho.

Conselho Europeu (1994). Regulamento CE N.º 2062/94, de 18 de Julho de 1994.

Conselho Europeu (1997). Directiva 97/42/CE, de 27 de Junho.

Conselho Europeu (1998). Directiva 98/24/CE, de 7 de Abril.

Conselho Europeu (1999). Directiva 1999/38/CE, de 29 de Abril.

Conselho Europeu (2007). Directiva 2007/30/CE, de 20 de Junho.

Conway, N. & Briner, R. (2002). A daily diary study of affective responses to psychological contract breach and exceeded promises. *Journal of Organizational Behavior*, *23*, 287–302.

Conway, N. & Briner, R. (2005). Understanding Psychological Contracts at Work: A Critical Evaluation of Theory and Research. Oxford: Oxford University Press.

Cooper & Dewe, 2008. Wellbeing: absenteeism, presenteeism, costs and challenges. *Occupational Medicine*, *58*, 522–524.

Costa, J. (2011). As representações biomédicas da saúde e da doença tidas pelos enfermeiros no contexto multicultural da prestação de cuidados da UCCI da Santa Casa da Misericórida de Portimão. Disponível em: http://run.unl.pt/bitstream/10362/6121/1/Tese.pdf

Cova, B. & Svanfeldt, C. (1993). Societal innovations and the postmodern aestheticization of everyday life. *International Journal of Research in Marketing*, *10*, 297-310.

Cox, T. & Cox, S. (1993). Occupational Health: Control and Monitoring of Psychosocial and Organisational hazards at work. *J R Soc Health.*, *113(4)*, 201-205.

Cox, T. & Griffiths, A. (2010). Work-Related Stress: A Theoretical Perspective, In S. Leka & J. Houdmont (Eds.), *Occupational Health Psychology*, (pp. 31-56), Malden, Oxford: Blackwell Publishing Ltd.

Cox, T. & Thomson, L. (1999). Organizational healthiness: work-related stress and employee health. In: Dewe, P., Leiter, M. & Cox, T., *Coping, Health and Organizations*, (pp. 177-194), London, New York: Taylor & Francis.

Cox, T. (1978). Stress. London: Macmillan Press.

Cox, T., & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: theory and practice. In J.R. Wilson & N. Corlett (Eds.), *Evaluation of Human Work*, (pp. 553-571), London: CRS Press.

Cox, T., Griffiths, A., Barlowe, C., Randall, R., Thomson, L. & Rial-Gonzalez, E. (2000). Organisational interventions for work stress: A risk management approach. Norwich: HSE Books.

Cutchin, M., Aldrich, R., Bailliard, A. & Coppola, S. (2008). Action theories for occupational science: The contributions of Dewey and Bourdieu. *Journal of Occupational Science*, *15(3)*, 157-165.

D'Andrade, R. (1995). The Development of Cognitive Anthropology. Cambridge: Cambridge University Press.

Dar, R. & Leventhal, H. (1993). Schematic processes in pain perception. *Cognitive Therapy and Research*, *17(4)*, 341-357.

Darity Jr., W., Guilkey, D. & Winfrey, W. (1995). Ethnicity, race, and earnings. *Economics Letters*, *47*, 401-408.

Davezies, P. (1993). Eléments de psychodynamique du travail. Disponível em: http://philippe.davezies.free.fr/download/down/Elements_de_psychodynamique_1993.pdf

Davezies, P. (2004). Souffrance au travail: Le risque organisationnel. Disponível em: http://philippe.davezies.free.fr/download/down/Souffrance_risque_organisationnel_2004.pdf

Davezies, P. (2012). Souffrances psychiques et travail, évolutions et perspectives. Disponível em: http://gestes.net/wp-content/uploads/2013/06/A1-Davezies-texte.pdf?c03ba0

De Vos, A., Buyens, D. & Schalk, R. (2003). "Psychological contract development during organizational socialization: Adaptation to reality and the role of reciprocity", *Journal of Organizational Behavior*, 24:537-559.

Dean, M. (1995). Governing the unemployed self in an active society. *Economy and Society*, *24(4)*, 559-583.

Dejours, C. & Deranty, J.-P. (2010). The centrality of Work. *Critical Horizons*, *11(2)*, 167-180.

Dejours, C. & Gernet, I. (2010). Psychopathologie du Travail. Issy-les-Moulineaux: Elsevier Masson.

Dejours, C. (1987). Mental disorders related to work. In. R. Kalimo, M. El-Batawi & C. Cooper (Eds.), *Psychosocial factors at work and their relation to health*, (pp. 64-77), Geneva: World Health Organization.

Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, *14(3)*, 27-34.

Dejours, C. (2006). Aliénation et clinique du travail", *Actuel Marx*. 1(39), pp. 123-144

Dejours, C. (2007). Subjectivity, Work, and Action, In J.-P. Deranty, D. Petherbridge, J. Rundell & R. Sinnerbrink (Eds.) *Recognition, Work, Politics: New directions in French critical theory Recognition, Work, Politics: New Directions in French Critical Theory*, (pp. 71-88), Leiden, Boston: Brill.

Dejours, C. (2010). Le travail entre souffrance individuelle, intelligence collective et promesse d'émancipation. Disponível em: https://www.cairn.info/revue-le-sujet-dans-la-cite-2010-1-page-59.htm

Dejours, C. (2012). From the psychopathology to the psychodynamics of work, In N. Smith & J.-P. Deranty (Eds.) *New Philosophies of Labour: Work and the Social Bond*, (pp. 209-250), Leiden, Boston: Brill.

Dejours, C. (Dir.) (1988). Plaisir et souffrance dans le travail - Tome II. Orsay: AOCIP.

Demerouti, E. & Cropanzano, R. (2010). From thought to action: Employee work engagement and job performance. In A. Bakker & M. Leiter (Eds.) *Work Engagement: A handbook of essential theory and research*, (pp. 147-163), Hove, New York: Psychology Press.

Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. e Schaufeli, W. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout, *Journal of Applied Psychology*, *86(3)*, 499-512.

Demerouti, E., Le Blanc, P., Bakker, A., Schaufeli, W. e Hox, J. (2009). Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism, and burnout, *Career Development International*, *14(1)*, 50-68.

Deranty, J.-P. & Renault, E. (2007). Politicizing Honneth's Ethics of Recognition. *Thesis Eleven*, *88*, 92–111.

Deranty, J.-P. (2004). Injustice, Violence and Social Struggle. The Critical Potential of Axel Honneth's Theory of Recognition. *Critical Horizons*, *5(1)*, 297-322.

Deranty, J.-P. (2010). Work as Transcendental Experience: Implications of Dejours' Psycho-dynamics for Contemporary Social Theory and Philosophy. *Critical Horizons*, *11(2)*, 181-220.

Deranty, J.-P. (2013). Marx, Honneth and the Tasks of a Contemporary Critical Theory. *Ethic Theory Moral Prac*, *16*, 745–758.

Deranty, J.-P., Petherbridge, D., Rundell, J. & Sinnerbrink, R. (Eds.) (2007). Recognition, Work, Politics: New Directions in French Critical Theory. Leiden, Boston: Brill.

Desjardins, E., Barker, G., Lindo, Z., Dieleman, C. & Dussault, A. (2015). Promoting Resilience. *The Quarterly Review of Biology*, *90(2)*, 147-165.

Dewey, J. (1905). The Realism of Pragmatism. *The Journal of Philosophy, Psychology and Scientific Methods*, *2(12)*, pp. 324-327.

Dollard, M., Skinner, N., Tuckey, M. & Bailey, T. (2007). National surveillance of psychosocial risk factors in the workplace: An international overview. *Work & Stress*, *21(1)*, 1-29.

Dopfer, K. & Potts, J. (2004). Evolutionary realism: A new ontology for economics. *Journal of Economic Methodology*, *11(2)*, 195-212.

Dopfer, K., Foster, J. & Potts, J. (2004). Micro-meso-macro. *Journal of Evolutionary Economics*, *14*, 263–279.

Dosi, G. (1982). Technological paradigms and technological trajectories: A suggested interpretation of the determinants and directions of technical change. *Research Policy*, *11*, 147-162.

Douglas, M. & Wildavsky, A. (1982). Risk and Culture: An Essay on the Selection of Technical and Environmental Dangers. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Douglas, M. (1966). Purity and Danger: An Analysis of Concepts of Pollution and Taboo. New York, Washington: Frederick A. Praeger, Publishers.

Douglas, M. (1970). *Natural Symbols: Explorations in Cosmology*. London, New York: Routlegde.

Douglas, M. (1978). Cultural Bias. New Jersey: Humanities Press.

Douglas, M. (1982). Introduction to Grid/Group Analysis. In *Mary Douglas: Collected Works: Essays in the Sociology of Perception*, (pp. 1-8), London, New York: Routledge.

Douglas, M. (1992). Risk and Blame: Essays in Cultural Theory. London, New York: Routledge.

Douglas, M. (2004). Como pensam as instituições. Lisboa: Instituto Piaget.

Dubos, R. (1963). The Conflict Between Progress and Safety, Archives of Environmental Health: An International Journal, 6(4), 449-452.

Duijts, S., Kant, I., Swaen, G., van den Brandt. P. & Zeegers, M. (2007). A meta-analysis of observational studies identifies predictors of sickness absence. *Journal of Clinical Epidemiology*, *60*, 1105-1115.

Durkheim, E. (1930). De la division du travail social. Paris: Presses Universitaires de France.

Durkheim, E. (1951 [1897]). Suicide: A Study in Sociology. New York: The Free Press.

Edwards, J., Cable, D., Williamson, I., Lambert, L. & Shipp, A. (2006). The phenomenology of fit: Linking the Person and Environment to the subjective experience of Person-Environment Fit. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 802–827.

Edwards, J., Caplan, R. & van Harrison, R. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 28-67). Oxford: Oxford University Press.

Ekehammar, B. (1974). Sex differences in self-reported anxiety for different situations and modes of response. *Scandinavian Journal of Psychology*, *15*, 154-160.

Elias, N. (1996 [1939]). O Processo Civilizador (2 vols.). Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Emery, F. & Trist, E. (1973). Towards a Social Ecology: Contextual Appreciation of the Future in the Present. London, New York: Plenum Press.

Emery, F. (1977). Futures we are in. Leiden: H. E. Stenfert Kroese.

Emery, F. (1982). Socio-Technical foundations for a new social order. *Human Relations*, *35*, 1095-1122.

Endler, N. & Magnusson, D. (1976). Toward an interactional psychology of personality. *Psychological Bulletin*, *83(5)*, 956-974.

Engels, F. (1882). Carta a E. Bernstein. Disponível em: https://www.marxists.org/francais/engels/works/1882/11/fe18821102.htm

Engeström, Y. (1987). Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research. Helsinki: Orienta-Konsultit.

Engeström, Y. (1999). Communication, discourse and activity. *The Communication Review*, *3(1-2)*, 165-185.

Engeström, Y. (2001). Expansive Learning at Work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, *14(1)*, 133-156.

ENWHP (2009). A guide to the business case for mental health. Disponível em: http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/8th_Initiative/MentalHealth_Broschuere_businesscase.pdf.

ENWHP (2009). A guide to the business case for mental health. Essen: BKK Bundesverband / ENWHP Secretariat

Enz, C. (1988). The Role of Value Congruity in Intraorganizational Power. *Administrative Science Quarterly*, *33(2)*, 284-304.

Epstein, S. (1994). Integration of the cognitive and the psychodynamic unconscious. *American Psychologist*, *49(8)*, 709-724.

Erez, M. & Earley, P. (1993). Culture, Self-Identity, and Work. New York, Oxford: Oxford University Press.

Eriksson, Y. & Linde, M. (2014). 'Being' or 'Doing' a profession: Work as a matter of social identity. *The International Journal of Interdisciplinary Cultural Studies*, *8(1)*, 33-43.

Esping-Andersen, G. & Regini, M. (Eds.) (2000). Why Deregulate Labour Markets. Oxford: Oxford University Press.

Esping-Andersen, G. (1983). The Incompatibilities of the Welfare State. *Thesis Eleven*, *7*, 42-53.

Ettner, S. (1996). New evidence on the relationship between income and health. *Journal of Health Economics*, *15*, 67-85.

Eulberg, J., Weekley, J. & Bhagat, R. (1988). Models of Stress in Organizational Research: A Metatheoretical Perspective. *Human Relations*, *41(4)*, 331-350.

Eurofound (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf

Eurofound (2007). Fourth European Working Conditions Survey. Disponível em: http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf

Eurofound (2007). Fourth European Working Conditions Survey. http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf

Eurofound (2012). Fifth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Eurofound, Publications Office of the European Union.

European Federation of Cleaning Industries (2006). The cleaning industry in Europe, an EFCI Survey, Edition 2006. Disponível em: http://www.feni.be/

Evans III, F. (1996). Harry Stack Sullivan: Interpersonal Theory and Psychotherapy. London, New York: Routledge.

Fabrega, H. & Van Egeren, L. (1976). A Behavioral Framework for the Study of Human Disease. *Annals of Internal Medicine*, *84*, 200-208.

Fenton, S. & Bradley, H. (Eds.) (2002). Ethnicity and economy: "Race and class" revisited. New York: Palgrave Macmillan.

Fenwick, R. & Tausig, M. (1994). Macroeconmic Context of Job Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, *35(3)*, 266-282.

Ferrie, J., Shipley, M., Marmot, M., Stansfeld, S. & Smith, G. (1998). The health effects of major organisational change and job insecurity. *Social Science and Medicine*, *46(2)*, 243-254.

Festinger, L. (1962). Cognitive Dissonance. *Scientific American*, 207, 93-106.

Fischhoff, B. (1991). The psychology and the economics of economic behavior. Review of Advances in behavioral economics, Vol. 2. In, L. Green & J.H. Kagel (Eds.), *Contemporary Psychology*, 36, 416.

Fischhoff, B., Slovic, P. & Lichtenstein, S. (1979). Weighing the Risks: Risks: Benefits which Risks are Acceptable?. *Environment: Science and Policy for Sustainable Development*, *21(4)*, 17-38.

Fischhoff, B., Slovic, P. & Lichtenstein, S. (1982). Lay Foibles and Expert Fables in Judgments about Risk. *The American Statistician*, *36:3b*, 240-255.

Fischhoff, B., Slovic, P., Lichtenstein, S., Read, S. & Combs, B. (1978). How safe is safe enough: A psychometric study of attitudes towards Technological Risks and Benefits. *Policy Sciences*, *9*, 127-152.

Fischhoff, B., Watson, S. & Hope, C. (1984). Defining risk. *Policy Sciences*, *17*, 123-139.

Folke, C. (2006). Resilience: The emergence of a perspective for social–ecological systems analyses. *Global Environmental Change*, *16*, 253–267.

Foucault, M. (1979). Microfisica do Poder. Rio de Janeiro: Graal.

Foucault, M. (2004). Naissance de la Biopolitique: Cour au Collège de France, 1978-1979. Paris: Gallimard.

Foucault, M. (2007 [1963]). *Naissance de la Clinique*. Paris: PUF.

Fox, S. & Spector, P. (1999) A model of work frustration–aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931.

Frankenhaeuser, M. & Gardell, B. (1976). Underload and Overload in Working Life: Outline of a Multidisciplinary approach. *Journal of Human Stress*, *2(3)*, 35-46.

Frankenhaeuser, M. & Johansson, G. (1986). Stress at work: Psychobiological and psychosocial aspects. *International Review of Applied Psychology*, *35*, 287-299.

Frankenhaeuser, M. (1977). Job demands, health and wellbeing. *Journal of Psychosomatic Research*, *21*, 313-321.

Frankenhaeuser, M. (1981). Coping with stress at work. *International Journal of Health Services*, *11*, 491-510.

Frankenhaeuser, M. (1987). To Err is Human: Nuclear War by Mistake?. In K. Helkama (Ed.), *First Congress of Psychologists for Peace, held in Helsinki, August 1986. Congress Proceedings*, (pp. 1-9), Helsinki.

Frankenhaeuser, M., Nordheden, B., Myrsten, A.-L. & Post, B. (1971). Psychophysiological reactions to understimulation and overstimulation. *Acta Psychologica*, *35*, 298-308.

Freeman, J. e Audia, P. (2006). "Community Ecology and the Sociology of Organizations", *Annual Review of Sociology*, *32*, 145–69.

French Jr., J. & Kahn, R. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. *The Journal of Social Issues*, *18(3)*, 1-47.

French Jr., J., Rodgers, W., e Cobb, S. (1974). "Adjustment as person-environment fit", in Coelho, G., Hamburg, D. e Adams, J. (eds.), *Coping and adaptation*, (pp.316-333), New York: Basic Books.

French, J., Caplan, R. e Harkison, R. (1982), The Mechanisms of Job Stress and Strain. New York: Wiley.

Freudenberger, H. (1974). "Staff burn-out", *Journal of Social Issues*, *30(1)*, 159-165.

Friedmann, G. (1949). Philosophy Underlying the Hawthorne Investigation. *Social Forces*, *28(2)*, 204-209.

Friedmann, G. (1961). Anatomy of Work: Labor, leisure and the implications of automation. New York: Heinemann Educational Books Ltd.

Gamperiene, M., Nygard, J.F., Brage, S., Bjerkedal, T., Bruusgaard, D. (2003). Duration of employment is not a predictor of disability of cleaners: A longitudinal study. *Scandinavian Journal of Public Health*, *31*, 63–8.

Gamperiene, M., Nygard, J.F., Sandager, I., Waersted, M., Bruusgaard, D. (2006). The impact of psychosocial and organizational working conditions on the mental health of female cleaning personnel in Norway. *Journal of Occupational Medical Toxicology*, *1(24)*, 1-10.

Garsten, C. (2008). Workplace Vagabonds: Career and Community in Changing Worlds of Work. New York: Palgrave Macmillan.

Geller, S., Endler, N. & Wiesenthal, D. (1973). Conformity as a function of task generalization and relative competence. *European Journal of Social Psychology*, *3(1)*, 53-62.

Gerstein, D. (1987). To unpack micro and macro: Link small with large and part with whole. In J. Alexander, B. Giesen, R. Munch & N. Smelser (Eds.) *The Micro-Macro Link*, (pp. 86-111), Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Gibson (1977). The Theory of Affordances. In R. Shaw & J. Bransford (Eds.). *Perceiving, Acting, and Knowing*, (pp. 67-82), Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Giddens, A. (1996 [1993]). As novas regras do método sociológico: Uma crítica positiva às sociologias interpretativas. Lisboa: Gradiva.

Giddens, A., Bauman, Z., Luhmann, N. & Beck, U. (1996). Las consecuencias perversas de la modernidad: Modernidad, contingencia y riesgo. Barcelona: Anthropos.

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Publica*, *83(2)*, 169-73.

Glăveanu, V. & Lubart, T. (2014). Decentring the Creative Self: How Others Make Creativity Possible in Creative professional fields. *Creativity and Innovation Management*, *23(1)*, 29-43.

Glăveanu, V. (2013). Affectivating environments in creative work. Paper presented at Dialogue and Debate in the making of Theoretical Psychology, Santiago, Chile. Disponível em:http://vbn.aau.dk/ws/files/195962059/Affectivating_environments_in_creative_work.pdf

Glăveanu, V. (2015). From Individual Agency to Co-agency. In C. Gruber, M. Clark, S. Klempe & J. Valsiner (Eds.) *Constraints of Agency: Explorations of Theory in Everyday Life*, (pp. 245-266), Heidelberg, New York, Dordrecht, London: Springer.

Gochfeld, M. (2005). Chronologic History of Occupational Medicine. *Journal of Occupational Envirnoment Medicine*, *47(2)*, 96-114.

Godin, I. & Kittel, F. (2004). Differential economic stability and psychosocial stress at work: associations with psychosommatic complaints and absenteeism. *Social Science & Medicine*, *58*, 1543–1553.

Goetzel, R. & Ozminkowski, R. (2008). The health and cost benefits of work site health-promotion. *Annual Review of Public Health*, 29, 303-323.

Goffman, E. (1956). The Presentation of Self in Everyday Life. Edinburgh: University of Edinburgh Social Sciences Research Center.

Goffman, E. (1974). Frame Analysis: An essay on the organization of experience. Boston: Northeastern University Press.

Goffman, E. (1981). Goffman (1981) – Footing. In E. Goffman, *Forms of Talk*, (pp. 124-159), Pennsylvania: University of Pennsylvania Press.

Golaszewski, T. (2001). Shining lights: Studies that have most influenced the understanding of health promotion's financial impact. *American Journal of Health Promotion*, 15(5), 332-340.

Goldstein, D. (2009). Walter Cannon: Homeostasis, the Fight-or-Flight Response, the Sympathoadrenal System, and the Wisdom of the Body. Disponível em: http://brainimmune.com/walter-cannon-homeostasis-the-fight-or-flight-response-the-sympathoadrenal-system-and-the-wisdom-of-the-body/

Goodman, N. (1978). Ways of World-Making. Indianapolis and Cambridge: Hackett Publishing Company, Inc.

Gorgievski, M. & Hobfoll, S. (2008). Work can burn us out or fire us up: Conservation of resources in burnout and engagement. In, J. Halbesleben (Ed.). *Handbook of Stress and Burnout in Health Care*, (pp. 7-22), New York: Nova Science Publishers.

Gowda, M. (2003). Integrating politics with the social amplification of risk framework: insights from an exploration in the criminal justice context. In N. Pidgeon, R. Kasperson & P. Slovic (Eds.), *The Social Amplification of Risk*, (pp. 305-325), Cambridge: Cambridge University Press.

Graeff, F. (2007). Ansiedade, pânico e o eixo hipotálamo-pituitária-adrenal. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, *29(Supl I)*, S3-S6.

Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, *78(6)*, 1360-1380.

Guion, R. & Landy, F. (1972). The meaning of work and the motivation to work. *Organizational Behavior and Human Performance*, *7*, 308-339.

Gunderson, L. & Holling, C.S. (Eds.) (2002). Panarchy: Understanding Transformations in Human and Natural Systems. Washington, Covelo, London: Island Press.

Gusfield, J. (1975). Community: A Critical Response. Oxford: B. Blackwell.

Gustavsen, B. (1991). Democratizing occupational health: The Scandinavian experience of work reform. In J. Johnson & G. Johansson (Eds.), *The psychosocial work environment and health:*

Work organization, democratization and health, (pp. 225-239). Amityville, NY: Baywood Publishing.

Haas, P. (1992). Epistemic communities and international policy coordination. *International Organization*, *46(1)*, 1-35.

Hacking, I. (1990). The Taming of Chance. Cambridge: Cambridge University Press.

Hackman, J. & Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, *60(2)*, 159-170.

Halbwachs, M. (1925). Les cadres sociaux de la mémoire. Paris: Presses Universitaires de France.

Halbwachs, M. (1950). La Mémoire Collective. Paris: Presses Universitaires de France.

Hall, P. & Lamont, M. (Eds.) (2009). Successful Societies: How Institutions and Culture Affect Health. Cambridge: Cambridge University Press.

Harris, A. & Hahn, U. (2011). Unrealistic optimism about future life events: a cautionary note. *Psychological Review*, *118(1)*, 135-154.

Hart, P. & Cooper, C. (2001). Occupational Stress: Toward a more integrated framework. In N. Anderson, D. Ones, H. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology (vol 2: Personnel Psychology)*, (pp. 93-114), London: Sage.

Harteis, C. & Billet, S. (2008). The workplace as learning environment – Introduction. *International Journal of Educational Research*, *47*, 209–212.

Harteis, C. & Billett, S. (2013). Intuitive expertise: Theories and empirical evidence. *Educational Research Review*, *9*, 145–157.

Hausmann-Muela, S., Ribera, J. & Nyamongo, I. (2003). Health seeking behavior and the health system response. Disponível em: http://pass-international.org/site/images/stories/publications/DCPP_Working_Paper_14_No_Health_seeking_behaviour_and_the_health_system_response.pdf

Hemp, P. (2004). Presenteeism: At work – but out of it. *Harvard Business Review*, October, 1-9.

Hobfoll, S. & Shirom, A. (2001). Conservation of Resources Theory: Applications to stress and management in the workplace. In R. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior*, (pp. 57-80), New York & Basel: Marcel Dekker, Inc.

Hobfoll, S. (1989). Conservation of Resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, *44(3)*, 513-524.

Hochschild, A. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, *85(3)*, pp. 551-575.

Hochschild, A. (2012). The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Hochwarter, W., Witt, L. & Kacmar, K. (2000): Perceptions of organizational politics as a moderator of the relationship between conscientiousness and job performance. *Journal of Applied Psychology*, *85(3)*, 472-478.

Hoel, H., Sparks, K. & Cooper, C. (2001). The cost of violence-stress at work and the benefits of a violence-stress-free working environment. Geneve: ILO.

Hoffman, R. & Militello, L. (2008). Perspectives on Cognitive Task Analysis: Historical Origins and Modern Communities of Practice. New York, Hove: Psychology Press.

Hofstede, G. (1980). Culture Consequences: International Differences in Work-related Values. Beverly Hills: Sage Publications.

Holahan, C. & Moos, R. (1982). Social support and adjustment: Predictive benefits of social climate indices. *American Journal of Community Psychology*, *10(4)*, 403-415.

Holahan, C. & Moos, R. (1983). The quality of social support: Measures of family and work relationships. *British Journal of Clinical Psychology*, 22, 157-162.

Holland, J. (1996). Hidden Order: How Adaptation Builds Complexity. New York: Helix Books.

Holland, J. (2014). Complexity: A Very Short Introduction. Oxford: Osford University Press.

Holling, C. S. (1973). Resilience and stability of ecological systems. *Annual Review of Ecology and Systematics*, *4*, pp. 1-23.

Holling, C. S. (2001). Understanding the Complexity of Economic, Ecological, and Social Systems. *Ecosystems*, *4*, 390-405.

Holmes, T. & Rahe, R. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, *11*, 213-218.

Holmqvist. M. (2009). The Disabling State of an Active Society. Surrey: Ashgate.

Holtgrewe, U. & Doellgast, V. (2012). A service union's innovation dilemma: limitations on creative action in German industrial relations. *Work, employment and society*, *26(2)*, 314-330.

Holtgrewe, U. & Sardadvar, K. (2012). Work and Life Quality in New & Growing Jobs – The Cleaning Sector: Office Cleaning. Disponível em: http://www.iaq.uni-due.de/aktuell/veroeff/2014/walqing_Sektorbroschueren_deutsch_1_Reinigung.pdf

Holtgrewe, U. (2003). Locked into the present or transforming the future: Flexible organisations and identities?. Working Paper. Disponível em: http://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/21682

Holtgrewe, U., Kirov, V. & Ramioul, M. (Eds.) (2015). Hard Work in New Jobs: The quality of work and life in European growth sectors. New York: Palgrave Macmillan.

Honneth. A. (2003 [1992]). Luta por reconhecimento: A gramática moral dos conflitos sociais. Rio de Janeiro: Editora 34.

Horlick-Jones, T. (2004). 'Experts in risk … do they exist'?. *Health, Risk & Society*, *6(2)*, 107-114.

Houdmont, J. & McIntyre, S. (Eds.) (2006). 7th Conference of the European Academy of Occupational Health Psycholgy – Proceedings. 8-10 November 2006. Maia: Edições ISMAI.

House, J., Landis, K. & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science*, *241(4865)*, 540-545.

Hsieh, Y., Apostolopoulos, Y. & Sonmez, S. (2013). World at work: Hotel cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, *70(5)*, 360-364.

Hughes, E. (1958). Men and their work. London: Collier-Macmillan Limited.

Hughes, E. (1962). Good People and Dirty Work. *Social Problems*, *10(1)*, 3-11.

Hunt, A., Johnson, D., Brooks, J., Griffith, D. (2008). Risk remaining from fine particle contaminants after vacuum cleaning of hard floor surfaces. *Environmental Geochemical Health*, *30*, 597–611.

Hurrell, J. & Murphy, L. (1996). Occupational stress intervention. *American Journal of Industrial Medicine*, *(29)*, 338-341.

Hutchins, E. (1991). Organizing work by adaptation. *Organization Science*, *2(1)*, pp. 14-39.

Hviid, L., Smith, H., Frydendall, K. & Flyvholm, M.-A. (2013). Visibility and Social Recognition as Psychosocial Work Environment Factors among Cleaners in a Multi-Ethnic Workplace Intervention. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *10(1)*, 85-106.

Igun, U. A. (1979). Stages in health-seeking: A descriptive model. *Social Science & Medicine*, *13A*, 445-456.

Illich, I., Zola, I., McKnight, J., Caplan, J. & Shaiken, H. (1977). Disabling Professions. London: Marion Boyars.

Jaeger, B. (2010). Risk, Rationality, and Resilience. *International Journal of Disaster Risk Science*, *1(1)*, 10–16.

Jaeger, B., Ruggiero, G., Edlund, B. *et al.* (2002). Body Dissatisfaction and Its Interrelations with Other Risk Factors for Bulimia Nervosa in 12 countries. *Psychother Psychosom*, *71*, 54–61.

James, W. (1907). Pragmatism's Conception of Truth. *The Journal of Philosophy, Psychology and Scientific Methods*, *4(6)*, 141-155.

James, W. (1912). Essays on Radical Empiricism. London, Bombay, Calcuta: Longmans, Green and Co.

Jasanoff, S. (1998). The political science of risk perception. *Reliability Engineering and System Safety*, *59*, 91-99.

Jex, S., Sliter, M., & Britton, A. (2014). Employee Stress and Well-Being. In Schneider & Barbera (Eds.) *The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture*, (pp. 177-196), Oxford, New York: Oxford University Press.

Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, *31*, 519–542.

Johnson, B. (1993). Advancing Understanding of Knowledge's Role in Lay Risk Perception. *Issues in Health & Safety*, *4*. Disponível em: http://law.unh.edu/risk/vol4/summer/johnson.htm

Johnson, J. & Hall, E. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and cardiovascular disease - A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, *78(10)*, 1336-1342.

Johnson, J. & Hall, E. (1996). Dialectic between conceptual and causal inquiry in psychosocial work-environment research. *Journal of Occupational Health Psychology*, *1(4)*, 362-374.

Kagan, A. & Levi, L (1967). Health and environment – Psychosocial stimuli: A review. *Social Science & Medicine*, *8*, 225-241.

Kahneman, D., Slovic, P. & Tversky, A. (Eds.) (1982). Judgement and uncertainty: Heuristics and biasis. Cambridge: Cambridge University Press.

Kalimo, R. (1987). Psychosocial factors and workers' health: an overview. In. R. Kalimo, M. El-Batawi & C. Cooper (Eds.). *Psychosocial factors at work and their relations to health*, (pp. 3-6). Geneva: World Health Organization.

Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, *24(2)*, 285-308.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P. & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3(4)*, 322-355.

Karimi, R. & Alipour, F. (2011). Reduce job stress in organizations: Role of locus of control. *International Journal of Business and Social Science*, 2(18), 232-236.

Karlsson, J. (2004). The ontology of work: Social relations and doing in the sphere of necessity. Disponível em: http://www.criticalrealism.com/archive/iacr_conference_2001/jkarlsson_ow.pdf

Karlsson, J. (2012). Looking good and sounding right: Aesthetic labour. *Economic and Industrial Democracy*, *33(1)*, 51-64.

Kasperson, R. & Kasperson, J. (1996). The Social Amplification and Attenuation of risk. *ANNALS*, *AAPSS*, *545*, 95-105.

Kasperson, R. (2015). Risk Governance and the Social Amplification of Risk: A Commentary. In U. Fra.Paleo (Ed.), *Risk Governance*, (pp. 485-487). Dordrecht, Heidelberg, New York, London: Springer.

Kasperson, R., Renn, O., Slovic, P., Brown, H., Emel, J., Goble, R., Kasperson, J. & Ratick, S. (1988). The Social Amplification of Risk: A Conceptual Framework. *Risk Analysis*, *8(2)*, 177-187.

Katzell, R. & Thompson, D. (1990). Work motivation: Theory and practice. *American Psychologist*, *45(2)*, 146-153.

Kauffman, S. (1991). The Sciences of complexity and "Origins of Order". SFI WORKING PAPER: 1991-04-021. Santa Fe Institute.

Kauffman, S. (1993). The Origins Of Order: Self-Organization and Selection in Evolution. New York, Oxford: Oxford University Press.

Kivimäki, M., Vahtera, J., Elovainio, M., Pentti, J. & Virtanen, M. (2003). Human Costs of Organizational Downsizing - Comparing Health Trends Between Leavers and Stayers. *American Journal of Community Psychology*, *32(1/2)*, 57-67.

Knox, A. (2010). 'Lost in translation': An analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, employment and society*, *24(3)*, 449–467.

Kockelman, P. (2006). Agent, Person, Subject, Self. *Semiotica*, *162(1/4)*, 1-18.

Koopmanschap, M. & van Ineveld, M. (1992). Towards a new approach for estimating indirect costs of disease. *Social Science & Medicine*, *34(9)*, 1005-1010.

Kortum, E., Leka, S. & Cox, T. (2006). Towards the development of a psychosocial risk management toolkit (primat). In J. Houdmont & S. McIntyre, *7th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: Proceedings. 8-10 November 2006*, (pp. 141). Maia: Edições ISMAI.

Kristof, A. (1996). Person-Organization Fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, *49*, 1-49.

Kristof-Brown, A., Zimmerman, R. & Johnson, E. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit. *Personnel Psychology, 58,* 281–342.

Krüger, D., Louhevaara, V., Nilsen, J., Scheider, T. (1997). Risk Assessment and Preventive Strategies in Cleaning Work. Werkstattberichte aus Wissenschaft + Technik, Wb 13, Hamburg.

Kukathas, C. (2007). The Liberal Archipelago: A Theory of Diversity and Freedom. Oxford: Oxford University Press.

Kumar, R. (2006). Ergonomic evaluation and design of tools in cleaning occupation. Doctoral Thesis, Luleå University of Technology.

Kumar, R., Kumar, S. (2008). Musculoskeletal risk factors in cleaning occupation: A literature review. *International Journal of Industrial Ergonomics*, *38(2)*, 158-170.

Lahiri, S., Moure-Eraso, R., Flum, M., Tilly, C., Karasek, R. & Massawe, E. (2006). Analytic and strategic review paper on employment conditions as social determinants of health. University of Massachusetts Lowell, Department of Work Environment. Disponível em: https://www.uml.edu/Images/Employment%20conditions-Lahiri%20et%20al-April24-2006-NS-Analytica_tcm18-75290.pdf

Lamont, M. (2000). The Dignity of Working Men: Morality and the boundaries of race, class, and immigration. New York: Russell Sage Foundation.

László, K., Pikhart, H., Kopp, M., Bobak, M., Pajak, A., Malyutina, S., Salavecz, G. & Marmot, M. (2010). Job insecurity and health: A study of 16 European countries. *Social Science & Medicine*, *70*, 867–874.

Latour, B. (1994). Jamais fomos modernos: Ensaio de antropologia simétrica. Rio de Janeiro: Editora 34.

Latour, B. (2005). Reassembling the Social. An Introduction to Actor-Network-Theory. Oxford: Oxford University Press.

Lave, J. & Wenger, E. (1991). Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation. Cambridge: Cambridge University Press.

Lave, J. (1985). Introduction: Situationally specific practice. *Anthropology & Education Quarterly*, *16(3)*, 171-176.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer Publishing Company.

Lazarus, R. (1966). Psychological Stress and the Coping Process. New York: McGraw-Hill.

Lazarus, R. (1974). Psychological Stress and Coping in Adaptation and Illness. *International Journal of Psychiatry in Medicine*, *5(4)*, 321-333.

Le Breton, D. (1992). A sociologia do corpo. Petrópolis: Editora Vozes.

Le Breton, D. (2005). Douleur et anthropologie. In *United against pain*. *Prevention*,*treatment* and *management* of *pain*, (pp 64-69), Paris: Elsevier SAS.

Lee, Y.-t. & Ramaswami, A. (2009). Fitting Person-Envirnoment Fit Theories into the Cultural Contexts: Stimulating field expansion by looking at the ASA Process through a Cultural Lens. Disponível em: http://www.fitconference.com/2009/fri02.pdf

Legato, (2010). The allostatic load: How stress makes us sick. *Gender Medicine*, *7(5)*, 458-460.

Leiss, W. (2003). Searching for the public policy relevance of the risk amplification framework. In N. Pidgeon, R. Kasperson & P. Slovic (Eds.). *The Social Amplification of Risk* (pp. 355-373), Cambridge: Cambridge University Press.

Leka, S. & Cox, T. (2010). Psychosocial Risk Management at the Workplace Level. In S. Leka & J. Houdmont, *Occupational Health Psychology*, (pp. 124-156), Oxford: Wiley-Blackwell.

Leka, S. & Cox, T. (Eds.) (2008). The European Framework for Psychosocial Risk Management - PRIMA-EF. Nottingham: Institute of Work, Health and Organisations.

Leka, S. & Houdmont, J. (Eds.) (2010). Occupational Health Psychology. Oxford: Wiley-Blackwell.

Leka, S. & Kortum, E. (2008). A European Framework to address psychosocial hazards. *Journal of Occupational Health*, *50*, 294-296.

Leka, S., Zwetsloot, G. & Jain, A. (2008). Developing a European Framework for Psychosocial Risk Management: An exploration of the potential role of CSR in drivinng integration in an enlarged Europe. Core Conference III, 18-19 June, ICCSR, Nottingham University Business School.

Lensberg, B., Drummond, M., Danchenko, M., Despiégel, N. & François, N. (2013). Challenges in measuring and valuing productivity costs, and their relevance in mood disorders. *ClinicoEconomics and Outcomes Research*, *(5)*, 565–573.

Leplat, J. (1997). Regards sur l'activité en situation de travail. Paris: Presses Universitaires de France.

Levi, L. (1972). Introduction: Psychosocial stimuli, psychophysiological reactions, and disease. In L. Levi (Ed.), *Stress and Distress in Response to Psychosocial Stimuli. Laboratory and Real-Life Studies on Sympatho-Adrenomedullary and Related Reactions*, (pp. 11-27), Oxford, New York, Toronto, Sydney, Braunschweig: Pergamon Press.

Levi, L. (1987). Unemployment and health: An introduction. *Social Science & Medicine*, *25(2)*, 101.

Lévi-Strauss, C. (2008 [1962]). O pensamento selvagem. São Paulo: Papirus Editora.

Levy, B., Wegman, D., Baron, S. & Sokas, R. (Eds.) (2011). Occupational and Environmental Health: Recognizing and Preventing Disease and Injury. Oxford: Oxford University Press.

Lhuilier, D. (2005). Le 'sale boulot'. *Travailler*, *2(14)*, 73-98.

Lim, S.-Y. & Murphy, L. (1999). The relationship of organizational factors to employee health and overall effectiveness. *American Journal of Industrial Medicine*, *1*, 64–65.

Link, B. & Phelan, J. (1995). Social conditions as fundamental causes of disease. *Journal of Health and Social Behavior*, *35(Extra Issue)*, 80-94.

Liu, J., Davidson, E., Bhopal, R., White, M., Johnson, M., Netto, G., Deverill, M. & Sheikh, A. (2012). Adapting health promotion interventions to meet the needs of ethnic minority groups: mixed-methods evidence synthesis. *Health Technology Assessment*, *16(44)*, II-VII.

Livingston, W. K. (1953). What is pain? *Scientific American*, *March*, 59-66.

Lukács, G. (1968). As bases ontológicas do pensamento e da atividade do Homem. Disponível em: http://www.gestaoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/sem_pedagogica/fev_2009/bases_ontologicas_pensamento_atividade_homem_lukacs.pdf

Lukács, G. (1978). Ontology of Social Being (Volume 3 - Labour). London: Merlin Press.

Lukes, S. (1997). Toleration and Recognition. *Ratio Juris*, *10(2)*, 213-222.

Lundberg, H. & Karlsson, J. (2011). Under the clean surface: Working as a hotel attendant. *Work, employment and society*, *25(1)*, 141-148.

Lundberg, U. & Cooper, C. (2011). The science of occupational health: Stress, psychobiology, and the new world of work. Oxford: Wiley-Blackwell.

Luthar, S., Cicchetti, D. & Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, *71(3)*, 543–562.

Luthar, S., Sawyer, J. & Brown, P. (2006). Conceptual Issues in Studies of Resilience: Past, present and future research. *Annals of New York Academy of Sciences*, *1094*, 105–115.

Lynch, M. (2013). Ontography: Investigating the production of things, deflating ontology. *Social Studies of Science*, *43*, 444-462.

Macey, W. & Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, *1*, 3-30.

Macey, W., Schneider, B., Barbera, K. & Young, S. (2011). Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage. Oxford: Wiley-Blackwell.

Machlis, G. & Rosa, E. (1990). Desired Risk: Broadening the Social Amplification of Risk Framework. *Risk Analysis*, *10(1)*, 161-168.

Mackay, C., Cox, T., Burrows, G. & Lazzerini, T. (1978). An inventory for the measurement of sel-reported stress and arousal. *British Journal of Social Psychology*, *17*, 283-284.

MacKian, S. (2000). Contours of coping: Mapping the subject world of long-term illness. *Health & Place*, *6*, 95–104.

MacKian, S. (2003). A review of health seeking behaviour: Problems and prospects. Working Paper. University of Manchester.

MacKian, S., Bedri, N. & Lovel, H. (2004). Up the garden path and over the edge: Where might health-seeking behaviour take us? *Health Policy and Planning*, *19(3)*, 137–146.

Macneil, I. (1985). Relational contract: What we do and do not know. *Wisconsin Law Review*, 524(l86), 483-526.

Magnusson, D. & Ekehammar, B. (1978). Similar situations-Similar behaviors: A study of the intraindividual congruence between situation perception and situation reactions. *Journal of Research in Personality*, *12*, 41-48.

March, J. & Olsen, J. (1984). The New Institutionalism: Organizational Factors in Political Life. *The American Political Science Review*, *78(3*), 734-749.

Mark, G. & Smith, A. (2008). Stress models: A review and suggested new direction. Stress models: a review and suggested new direction. In: J. Houdmont & S. Leka (Eds.). *Occupational Health Psychology, European Perspectives On Research, Education and Practice, vol. 3*., (pp. 111-144), Nottingham: Nottingham University Press.

Markus, H. & Kitayama, S. (1991). Culture and Self: Implications for Cognition Emotion and Motivation. *Psychological Review*, *98(2)*, 224-253.

Marmot, M. & Feeney, A. (1996). Work and health: implications for individuals and society. In D. Blane, E. Brunner & R. Wilkinson (Eds.) *Health and social organization: Towards a health policy for the twenty-first century*, (pp. 235-254), London, New York: Routledge.

Marmot, M. (1996). The social pattern of health and disease. In D. Blane, E. Brunner & R. Wilkinson (Eds.) *Health and social organization: Towards a health policy for the twenty-first century*. (pp. 42-67), London, New York: Routledge.

Marmot, M. (2004). Status syndrome. *Significance*, *December*, 150-154.

Marmot, M. (2005). Historical perspective: The social determinants of disease – some blossoms. *Epidemiologic Perspectives & Innovations*, *2*, 1-4.

Marmot, M. (2006). Status Syndrome: A challenge to Medicine. *JAMA*, *295(11)*, 1304-1307.

Marshall, T. H. (1950). Citizenship and Social Class, and other essays. Cambridge: Cambridge University Press.

Martin, A., Jones, E. & Callan, V. (2005). The role of psychological climate in facilitating employee adjustment during organizational change. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *14(3)*, 263-289.

Maslach, C. & Leiter, M. (1997). The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: John Wiley & Sons.

Maslach, C. (2011). Burnout and engagement in the workplace: New perspectives. *The European Health Psychologist*, *13(3)*, 44-47.

Mason, J. (1975). A historical view of the stress field. *Journal of Human Stress*, *1(2)*, 22-36.

Masuda, J. & Garvin, T. (2006). Place, Culture, and the Social Amplification of Risk. *Risk Analysis*, *26(2)*, 437-454.

Matsumoto, D. (1999). Culture and self: An empirical assessment of Markus and Kitayama's theory of independent and interdependent self-construals. *Asian Journal of Social Psychology*, *2*, 289–310.

Maturana, H. & Varela, F. (1998). De Máquinas y Seres Vivos: Autopoiesis, la organización de lo vivo. Santiago de Chile: Editorial Universitaria S.A.

Mauss, M. (1934). Les Techniques du Corps, *Journal de Psychologie*, *XXXII(3-4)*, Communication présentée à la Société de Psychologie le 17 mai 1934.

Mayo, E. (1915). The Limits of Logical Validity. *Mind*, New Series, *24(93)*, 70-74.

McKinlay, J. (1981). Social Network influences on morbid episodes and the career of help seeking. In L. Eisenberg & A. Kleinman (Eds.) *The Relevance of Social Science for Medecine*, (pp. 77-107), Dordrecht, Boston, Londres: D. Reidel Publishing Company.

Mead, G.H. (1925). The Genesis of the Self and Social Control. *International Journal of Ethics*, *35(3)*, 251-277.

Mead, G.H. (1934). Mind, Self, and Society from the standpoint of a social behaviorist. Chicago, London: University of Chicago Press.

Mead, G.H. (2008[1913]). O eu social. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, *60(2)*, 219-222.

Mechanic, D. (1976). Stress, Illness, and Illness Behavior. *Journal of Human Stress*, *2(2)*, 2-6.

Meer, J., Miller, D. & Rosen, H. (2003). Exploring the Health-Wealth Nexus. *Journal of Health Economics*, *22*, 713–730.

Melamed., S, Shirom., A, Toker., S, Berliner., S. & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, *132(3)*, 327-353.

Melzack, (1961). The Perception of Pain. *Scientific American*, *204(2)*, 41-49.

Mercantini, J.-M. & Faucher, C. (Eds.) (2015). Risk and Cognition. Heidelberg, New York, Dordrecht, London: Springer.

Merkelsen (2011). The expert-lay controversy in risk research and management: Effects of institutional distances. Copenhagen: Copenhagen Business School.

Milgram, S. (1974). Obedience to Authority: An Experimental View. London: Tavistock Publications.

Miller, G. (1956). The magical number seven, plus or minus two: Some limits on our capacity for processing information. *The Psychological Review*, *63(2)*, 81-97.

Miller, P. & Rose, N. (1990). Governing economic life. *Economy and Society*, *19(1)*, 1-31.

Mills, P., Kessler, R., Cooper, J. & Sullivan, S. (2007). Impact of a Health Promotion Program on employee health risks and work productivity. *American Journal of Health Promotion*, 22(1), 45-53.

Ministério para a Qualificação e o Emprego. (1997). Decreto-Lei 84/97, de 16 de Abril. *Diário da República - I Série-A* (pp. 1702-1709).

Ministérios da Economia, das C. e P. S. e da S. e A. (1971). Portaria n.º 53/71, de 3 de Fevereiro. *Diário da República, I série-A* (pp. 98-118).

Ministérios da Saúde e do Trabalho e da Solidariedade Social. (1998). Portaria 405/98, de 11 de Julho. *Diário da República - I Série-A* (pp. 3308-3314).

Ministérios da Saúde e do Trabalho e da Solidariedade Social. (1998). Portaria n.º 1036/98, de 15 de Dezembro. *Diário da República - I Série -B* (pp. 6835-6843).

Ministérios da Saúde e do Trabalho e da Solidariedade Social. (1998). Portaria 405/98, de 11 de Julho. *Diário da República - I Série-A* (pp. 3308-3314).

Ministérios da Saúde e do Trabalho e da Solidariedade Social. (1998). Portaria n.º 1036/98, de 15 de Dezembro. *Diário da República - I Série -B* (pp. 6835-6843).

Ministérios do Trabalho, dos Assuntos Sociais, da A. e P. e . I. e E. (1980). Portaria 702/80, de 22 de Setembro. *Diário da República - I Série* (pp. 2849-2856).

Mischel, W. (1968). Personality and assessment. New York: Wiley.

Moen, B.-E. & Rundmo, T. (2004). Explaining demand for risk mitigation. Trondheim: Rotunde publikasjoner, Norwegian University of Science and Technology.

Moore (Ed.) (2004). The Workplace as a learning environment. *The Journal of Workplace Learning*, *16(6)*, 306-363.

Moos, R. & Holahan, C. (2003). Dispositional and contextual perspectives on coping: Toward an integrative framework. *Journal of Clinical Psychology*, *59(12)*, 1387–1403.

Morin, E. (1992). From the concept of system to the paradigm of complexity. *Journal of Social and Evolutionary Systems*, *15(4)*, 371-385.

Moscovici, S. (Ed.) (1984). Social Representations. Cambridge: Cambridge University Press.

Motowidlo, S., Packard, J. & Manning, M. (1986). Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, *71(4)*, 618-629.

Moure-Eraso, R., Flum, M., Lahiri, S., Tilly, C. & Massawe, E. (2006). A review of employment conditions as social determinants of health part II - The Workplace. *New Solutions*, *16(4)*, 429-448.

Mowday, R., Porter, L., Steers, R. (1982). Employee-Organization Linkages. The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover. New York: Academic Press.

Muchinsky, P. & Monahan, C. (1987). What is person-environment congruence: Supplementary versus complementary models of fit. *Journal of Vocational Behavior*, *31*, 268-277.

Munar Suard, L. & Lebeer, G. (2000). Health & safety in the office cleaning sector – European manual for employees. Bruxelles: Université Libre de Bruxelles – Centre de Sociologie de la Santé, Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire.

Munar Suard, L. & Lebeer, G. (2006). L'engagement subjectif dans les acctivités de nettoyage et de gardiennage. *Travail-Emploi-Formation*, *6*, 93-111.

Münch, R. (1987). The interpenetration of microinteraction and macrostructures in a complex and contingent institutional order. In J. Alexander, B. Giesen, R. Munch & N. Smelser (Eds.) *The Micro-Macro Link*, (pp. 319-336), Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Murdoch, J. (1995). Actor-networks and the evolution of economic forms: combining description and explanation in theories of regulation, flexible specialisation, and networks. *Environment and Planning*, *27*, 73l-757.

Murdoch, J. (1997). Inhuman-nonhuman-human: Actor-network theory and the prospects for a nondualistic and symmetrical perspective on nature and society. *Environment and Planning D: Society and Space*, *15*, 731-756.

Murdock, G., Petts, J. & Horlick-Jones, T. (2003). After amplification: rethinking the role of the media in risk communication. In N. Pidgeon, R. Kasperson & P. Slovic (Eds.) *The Social Amplification of Risk*, (pp. 156-178), Cambridge: Cambridge University Press.

Nascimento, A., Cuvelier, L., Mollo, V., Dicioccio, A. & Falzon, P. (2015). Constructing safety: From the normative to the adaptive view. In Falzon (Ed,) *Constructive ergonomics*, (pp. 95-110), Boca Raton: CRC Press.

Nash, J. (1998). Twenty Years of the Anthropology of Work: Changes in the State of the World and the State of the Arts. *Anthropology of Work Review*, *XVIII(4)*, 1-6.

Nelson, R. & Winter, S. (1982). An Evolutionary theory of economic change. Cambridge, London: Harvard University Press.

Neto, H. (2015). Metodologias agregadas de avaliação de riscos psicossociais: o caso do FPSICO e do QARPIS. In H. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*, (pp. 294-332), Várzea da Rainha: Civeri Publishing.

Nicolescu, B. (2010). Methodology of transdisciplinarity: Levels of reality, logic of the included middle and complexity. *Transdisciplinary Journal of Engineering & Science*, *1(1)*, 19-38.

Nicolescu, B. (2012). O que é a Realidade: Reflexões em torno da obra de Stéphane Lupasco. São Paulo: Centro de Estudos Marina e Martin Harvey Editorial e Comercial, Ltda.

Nieuwenhuijsen, K., Bruinvels, D. & Frings-Dresen, M. (2010). Psychosocial work environment and stress-related disorders, a systematic review. *Occupational Medicine*, *60*, 277–286.

Noon, M. & Blyton, P. (2002). The realities of work. New York: Palgrave Macmillan.

Nunnally, J. & Bernstein, I. (1967). Psychometric Theory. New York: McGraw-Hill.

Nyambegera, S., Daniels, K. & Sparrow, P. (2001). Why Fit Doesn't Always Matter: The Impact of HRM and Cultural Fit on Job Involvement of Kenyan Employees. *Applied Psychology: An International Review*, *50(1)*, 109–140.

O'Donnell, M. (2014). What is the ROI of Workplace Health Promotion. The Answer Just Got Simpler By Making the Question More Complicated. American Journal of Health Promotion, 28(6), iv–v.

O'Reilly III, C., Chatman, J. & Caldwell, D. (1991). People and Organizational Culture: A Profile Comparison approach to assessing Person-Organization Fit. *The Academy of Management Journal*, *34(3)*, 487-516.

Ostroff, C., Shin, Y. & Kinicki, A. (2005). Multiple perspectives of congruence. Relationships between value congruence and employee attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, *26*, 591–623.

Ottedal, S., Moen, B.-E., Klempe, H. & Rundmo, T. (2004). Explaining risk perception: An evaluation of cultural theory. Trondheim: Rotunde publikasjoner.

Otway, H. (1987). Experts, Risk Communication, and Democracy. *Risk Analysis*, *7(2)*, 125-129.

Papert, S. (2006). Minding Change. *Human Development*, *49*, 239–247.

Park, R. & Burgess, E. (1921). Introduction to the science of sociology. Chicago: The University of Chicago Press.

Parkes, L., Bochner, S. & Schneider, S. (2001). Person–Organisation Fit Across Cultures: An Empirical Investigation of Individualism and Collectivism. *Applied Psychology: An International Review*, *50(1)*, 81–108.

Parlamento Europeu. (2000). Diretiva 2000/54/CE, de 18 de Setembro de 2000. *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* (pp. L 262/21-44).

Parsons, T. (1951). The Social System. London: Collier-Macmillan.

Pekkarinen, A. (2009). Development in professional cleaning work brings challenges to ergonomics. *The Ergonomics Open Journal*, *2*, 40-46.

Perrow, C. (1984). Normal Accidents: Living With High-Risk Technologies. U.S.: Basic Books.

Perry, R., Gillespie, D. & Lotz, R. (1976). Attitudinal variables as estimates of behavior: A theoretical examination of the attitude-action controversy. *European Journal of Social Psychology*, *6(2)*, 227-243.

Pervin, L. (1968). Performance and satisfaction as a function of individual-environment fit. *Psychological Bulletin*, *69*, 56-68.

Pervin, L. (1978). Theoretical Approaches to the Analysis of Individual-Environment Interaction. In L. Pervin & M. Lewis (Eds.) *Perspectives in Interactional Psychology*, (pp.67-86), New York and London: Plenum Press.

Pescosolido, B. (1992). Beyond Rational Choice: The Social Dynamics of How People Seek Help. *The American Journal of Sociology*, *97(4)*, 1096-1138.

Pescosolido, B. (2006). Cultural influences as the structure and content of social networks, large and small. Presentation at the "Understanding and Reducing Health Disparities: Contributions from the Behavioral and Social Sciences" Conference, National Institutes of Health, October 24-25, 2006.

Pescosolido, B., Boyer, C. & Lubell, K. (1999). The Social Dynamics of responding to mental health problems: Past, Present, and Future challenges to understanding individual's use of services. In C. Aneshensel & J. Phelan (Eds.). *Handbook of the Sociology of Mental Health*, (pp. 441-460), New York: Plenum Press.

Petersen, A. & Willig, R. (2004). Work and Recognition: Reviewing New Forms of Pathological Developments. *Acta Sociologica*, *47*, 338-350.

Petts, J., Horlick-Jones, T. & Murdock, G. (2001). Social amplification of risk: The media and the public. Norwich: HSE Books.

Pidgeon, N., Kasperson, R. & Slovic, P. (Eds.) The Social Amplification of Risk. Cambridge: Cambridge University Press.

Polanyi, K. (1944). The Great Transformation: The political and economic origins of our time. Boston: Beacon Press.

Polanyi, K., Arensberg, C. & Pearson, H. (Eds.) (1957). Trade and Market in the Early Empires: Economies in history and theory. Glencoe: The Free Press.

Polanyi, M. (1983). Tacit Dimension. Gloucester: Peter Smith.

Puig, Ferré & Cebollero (2011) Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo (FPSICO). Disponível em: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf

Quick, J., Nelson, D., Quick, J. & Orman, D. (2001). An isomorphic theory of stress. The dynamics of person–environment fit. *Stress and Health*, *17*, 147–157.

Quivy, R. & van Campenhoudt, L. (2005). Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva.

Renduelles, (2007). Sobrevivir a la socioporosis. In Donzelot, J., Parker, J., Walkowitz, I., Varela, J., Burman, E. & Pastor, J. (2007). *La fragilización de las relaciones sociales*, (pp. 11-20), Madrid: Circulo de Bellas Artes.

Renn, O. (1993). Concepts of Risk: A Classification. In: S. Krimsky & D. Golding (Eds.). *Social Theories of Risk*. (pp. 53-79(, Westport: Praeger.

Renn, O. (1998). The role of risk perception for risk management. *Reliability Engineering and System Safety*, *59*, 49-62.

Renn, O. (2003). Social amplification of risk in participation: two case studies. In N. Pidgeon, R. Kasperson & P. Slovic (Eds.) *The Social Amplification of Risk*, (pp. 374-401), Cambridge: Cambridge University Press.Richerson & Boyd, (2005).

Renn, O. (2004). Perception of risks. *Toxicology Letters*, *149*, 405–413.

Renn, O. (2011). The social amplification-attenuation of risk framework: Application to climate change. Disponível em: http://www.researchgate.net/publication/229911853_The_social_amplificationattenuation_of_risk_framework_Application_to_climate_change?el=1_x_3&enrichId=rgreq-46a74c81-8d23-4e39-a853-8912cd62d4a4&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzIyOTkxMTg1MztBUzoxMjQyNzMyODkwNzY3MzZAMTQwNjY0MDQ3MDAwMw%3D%3D

Renn, O., Burns, W., Kasperson, J., Kasperson, R. e Slovic, P. (1992). The Social Amplification of Risk: Theoretical Foundations and Empirical Applications. *Journal of Social Issues*, *48(4)*, 137-160.

Renn, O., Jaeger, C., Rosa, E. & Webler, T. (2001). The Rational Actor Paradigm in Risk Theories: Analysis and Critique. Disponível em: http://www.kent.ac.uk/scarr/events/finalpapers/renn.pdf

Rickwood, D. & Braithwaite, V. (1994). Social-Psychological factors affecting help-seeking for emotional problems. *Social Science & Medicine*, *39(4)*, 563-572.

Riva, M., Lafranconi, A., D'Orso, M. & Cesana, G. (2012). Lead poisoning: Historical aspects of a paradigmatic 'Occupational and Environmental Disease'. *Safety and Health at Work*, *3*, 11-16

Robinson, S. & Rousseau, D. (1994): Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, *15*, 245-259.

Rogoff, B. & Toma, C. (1997). Shared thinking: Community and institutional variations. *Discourse Processes*, *23(3)*, 471-497.

Rogoff, B. (1994). Developing Understanding of the Idea of Communities of Learners. *Mind, Culture, and Activity*, *1(4)*, 209-229.

Rohrmann, B. (1998). The risk notion: Epistemological and empirical considerations. In, M. Stewart & R. Melchers (Eds.). *Integrated Risk Assessment*, (pp. 39-46), Rotterdam: Balkema.

Rohrmann, B. (2005). Risk attitude scales: Concepts, questionnaires, utilizations. Project Report University of Melbourne/Australia. Disponível em: http://www.rohrmannresearch.net/pdfs/rohrmann-racreport.pdf

Rotter, J. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Whole*, 80(1), 1-28.

Rousseau, D. (1977). Technological differences in job characteristics, employee satisfaction, and motivation: A synthesis of job design research and sociotechnical systems theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, *19*, 18-42.

Rousseau, D. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, *2(2)*, 121-139.

Rousseau, D., Hornung, S. & Kim, T. (2009). Idiosyncratic deals: Testing propositions on timing, content, and the employment relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 338-348.

Russell, B. (1932). In Praise of Idleness. Disponível em: https://libcom.org/files/Bertrand%20Russell%20-%20In%20Praise%20of%20Idleness.pdf

Rutter, M. (Ed.) (1988). Studies of Psychosocial Risk: The power of longitudinal data. New York: Cambridge University Press.

Salancik, G. & Pfeffer, J. (1978). A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, *23(2)*, 224-253.

Sartre, J.-P. (1943). L'être et le Néant: Essai d'ontologie phénoménologique. Paris: Gallimard.

Sauter, S. (Dir.) (2002). The changing organization of work and the safety and health of working people: Knowledge gaps and research directions. Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).

Sayer, A. (2007). Dignity at Work: Broadening the Agenda. *Organization*, *14(4)*, 565–581.

Schabracq, M. & Cooper, C. (1998). Toward a Phenomenological Framework for the Study of Work and Organizational Stress. *Human Relations*, *51(5)*, 625-648.

Schatzman, L. & Strauss, A. (1973). Field Research: Strategies for a Natural Sociolog. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Schegloff, E. (1987). Between Macro and Micro: Contexts and other connections. In J. Alexander, B. Giesen, R. Munch & N. Smelser (Eds.) *The Micro-Macro Link*, (pp. 207-236), Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Schneider, (1987). The people make the place. *Personnel Psychology*, *40*, 437-453.

Schneider, B. & Smith, D. (Eds.) (2004). Personality and Organizations. New Jersey, London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Schneider, B. (2001). Fits about Fit. *Applied Psychology: An International Review*, *50(1)*, 141–152.

Schuler, R. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, *25*, 184-215.

Schultz, E. (2014). New Perspectives on Organism-Environment Interactions in Anthropology. In G. Barker, E. Desjardins & T. Pearce (Eds.). *Entangled Life: Organism and Environment in the Biological and Social Sciences*, (pp. 79-102), Dordrecht, Heidelberg, New York, London: Springer.

Schutz, A. & Luckmann, T. (1989). Las estructuras del mundo de la vida. Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Schutz, A. (1967). The Phenomenology of the Social World. U.S.: Northwestern University Press.

Schwalbe, M. (1986). The Psychosocial Consequences of Natural and Alienated Labor. Albany: State University of New York Press.

Scribner, S. (1984). Cognitive studies of work. *The Quarterly Newsletter of the Laboratory of Comparative Human Cognition*, *6(1-2)*, 1-50.

Scribner, S. (1985). Knowledge at Work. *Anthropology & Education Quarterly*, *16*, 199-206.

Selye, H. (1936 [1998]). A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. *Neuropsychiatry Classics*, *10(2)*, 230-231.

Selye, H. (1951). The General Adaptation Syndrome and the diseases of adaptation. *American Journal of Medicine*, *10(5)*, 549-555.

Sennett, R. (2008). The Craftsman. New Haven, London: Yale University Press.

Sennett, R. (2009). The Moral Bankruptcy of New Capitalism. In A. Hemerijck, B. Knapen & E. van Doorne (Eds.) *Aftershocks: Economic Crisis and Institutional Choice*, (pp. 163-168), Amesterdam: Amsterdam University Press.

Seong, J., Kristof-Brown, A., Park, W.-W., Hong, D.-S. & Shin, Y. (2015). Person-Group Fit: Diversity Antecedents, Proximal Outcomes, and Performance at the Group Level. *Journal of Management*. Disponível em: http://jom.sagepub.com/content/early/2012/11/08/0149206312453738

Shah, P. (2012). Toward a neurobiology of unrealistic optimism. *Frontiers of Psychology*, *3*, 1-2.

Shain, M. & Kramer, D. (2004). Health promotion in the workplace: framing the concept; reviewing the evidence, Occupational Environment Medicine, 61, 643-648.

Shimazu, A. & Schaufeli, W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *BioScience Trends*, *2(1)*, 171.

Shirom, (2003). Job-related burnout: A review. In J. Quick & L. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*, (pp. 245-264). Washington, DC: American Psychological Association.

Short, J. F. (1984). The Social Fabric at Risk: Toward the Social Transformation of Risk Analysis. *American Sociological Association*, *49*, 711-25.

Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort_Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, *1(1)*, 27-41.

Siegrist, J. (2006). Work, health and welfare: New challenges. *International Journal of Social Welfare*, 15(Suppl.1), S5–S12.

Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, *58(8)*, 1483-1499.

Sigaut, F. (1990). Folie, Réel et Technologique. A propos du livre de Philippe Bernardet, Les dossiers noirs de l'internement psychiatrique, Paris, Fayard, 1989. *Techniques & Culture*, 15, 167-179.

Simon, Y. (1971). Work, Society and Culture. New York: Fordham University Press.

Sjöberg, L. (2003). Risk communication between experts and the public: Perceptions and intentions. *Questions de Communication*, (2), 19-35.

Sjöberg, L., Moen, B.-E., & Rundmo., T. (2004). Explaining risk perception. An evaluation of the psychometric paradigm in risk perception research. In B.-E. Moen & T. Rundmo (Eds.), *Explaining demand for risk mitigation*, (p. 33), Trondheim: Rotunde publikasjoner.

Skinner (1973). O mito da liberdade. Rio de Janeiro: Edições Bloch.

Slovic, P. (1987). Perception of risk. *Science*, 236(17 April), 280-285.

Slovic, P. (1999). Trust, emotion, sex, politics, and science: surveying the risk-assessment battlefield. *Risk analysis : an official publication of the Society for Risk Analysis*, *19(4)*, 689-701.

Slovic, P. (2010). The psychology of risk. *Saúde Social*, *19(4)*, 731-747.

Slovic, P., Fischhoff, B. & Lichtenstein, S. (1982). Why Study Risk Perception. *Risk Analysis*, *2(2)*, 83-93.

Slovic, P., Weber, E. (2002). Perception of Risk Posed by Extreme Events. Center for Decision Sciences (CDS) Working Paper Columbia University.

Slovic, P.., Finucane, M., Peters, E. & MacGregor, D. (2003). Risk as analysis and risk as feelings: Some thoughts about Affect, Reason, Risk, and Rationality. Paper presented at the

National Cancer Institute workshop on Conceptualizing and Measuring Risk Perceptions, Washington, D.C., February 13-14, 2003.

Smith, D. (2005). Institutional Ethnography: A Sociology for People. Lanham, New York, Toronto, Oxford: Altamira Press.

Smith, J. (1999). Health bodies and thick wallets: The dual relation between health and economic status. *Journal of Economic Perspectives*, *13(2)*, 144–166.

Smith, L., Hviid, K., Frydendall, K. & Flyvholm, M.-A. (2013). Improving the Psychosocial Work Environment at Multi-Ethnic Workplaces: A Multi-Component Intervention Strategy in the Cleaning Industry. *International Journal of Environmental Research Public Health*, *10*, 4996-5010.

Smith, N. & Deranty, J.-P. (2012). Work and the Politics of Misrecognition. *Res Publica*, *18*, 53–64.

Snow, C.P. (1959). The Two Cultures and the Scientific Revolution. New York: Cambridge University Press.

Sonnentag, S. & Frese, M. (2003). Stress in Organizations. In W. Borman, D. Ilgen & R. Klimoski (Eds.). *Handbook of Psychology. Vol. 12 - Industrial and organizational psychology*, (pp. 453-491), New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd.

Sparks, B. & Callan, V. (1992). Communication and the service encounter: The value of convergence. *International Journal of Hospitality Management*, *11(3)*, 213-224.

Spector, P. (1978). Organizational frustration: A model and review of the literature. *Personnel Psychology*, 31, 815-829.

Spencer, H. (1855). The Principles of Sociology. London: Longman, Brown, Green and Longman.

Stahl, T. (2011). Institutional power, collective acceptance, and recognition. In, H. Ikaheimo & A. Laitinen (Eds.), Recognition and social ontology, (pp. 349-372), Leiden, Boston: Brill.

Starr, C., Rudman, R. & Whipple, C. (1976). Philosophical Basis for Risk Analysis. *Review of Energy*, *1*, 629-662.

Sterling, P. & Eyer, J. (1988). Allostasis: A new paradigm to explain arousal pathology. In S. Fisher & J. Reason (Eds.). *Handbook of Life Stress, Cognition and Health*, (pp. 629-649), Chichester: John Wiley & Sons.

Sternberg, R. (1998). Cognitive Mechanisms in Human Creativity: Is Variation Blind or Sighted. *Cognitive Mechanisms*, *32(3)*, 159-176.

Sternberg, R. (Ed.) (1999). The Nature of Cognition. Cambridge, London: MIT Press.

Strunk, D., Lopez, H. & DeRubeis, R. (2006). Depressive symptoms are associated with unrealistic negative predictions of future life events. *Behaviour Research and Therapy*, *44*, 861-882.

Szabo, S., Tache, Y. & Somogyi, A. (2012). The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospetive 75 years after his landmark brief 'Letter' to Editor of Nature. *Stress*, *15(5)*, 472–478.

Talbot, D. & Billsberry, J. (2010). Comparing and contrasting Person-Environment Fit and Misfit. Disponível em: http://www.fitconference.com/2010/wed02.pdf

Taylor, F. (2009 [1911]). The Principles of Scientific Management. New York, London: Harper & Brothers.

Taylor-Gooby, P. (Ed.) (2004). New Risks, New Welfare: The Transformation of the European Welfare State. Oxford: Oxford University Press.

Taylor-Gooby, P., Dean, H., Munro, M. & Parker, G. (1999). Risk and the welfare state. *British Journal of Sociology*, *50(2)*, 177–194.

Terborg, J. (1981). Interactional Psychology and Research on Human Behavior in Organizations. *The Academy of Management Review*, *6(4)*, pp. 569-576.

Terry, D. & Callan, V. (1997). Employee Adjustment to Large-Scale Organisational Change. *Australian Psychologist*, *32(3)*, 203-210.

Terry, D. & Callan, V. (1999). Employee adjustment to an organizational change: a stress and coping perspective. In: Dewe, T. Cox & Leiter, *Coping, Health and Organizations*, (pp. 263-280), London, New York: Taylor & Francis.

Terry, D., Rawle, R. & Callan, V. (1995). The effects of social support on adjustment to stress: The mediating role of coping. *Personal Relationships*, *2*, 97-124.

Thébaud-Mony, A., Davezies, P., Vogel, L. & Volkof, S. (Dir) (2015). Les risques du travail: Pour ne pas perdre sa vie à la gagner. Paris: La Découverte.

Thomas, D., Au, K. & Ravlin, E. (2003). Cultural variation and the psychological contract. *Journal of Organizational Behavior*, *24*, 451–471.

Thompson, M., Rayner, S. & Ney, S. (1998). Risk and Governance Part II: Policy in a Complex and Plurally Perceived World. *Government and Opposition*, *33(2)*, 139-166.

Tonneau & Thompson (Eds.) (2000). Perspectives in Ethology: Volume 13 – Evolution, Culture, and Behavior. New York: Springer.

Torvatn, H. (2011). Cleaning in Norway: Between professionalism and junk enterprises. Disponível em: http://www.walqing.eu/fileadmin/download/external_website/publications/WALQING_SocialPartnershipSeries_2011.5_Cleaning_NO.pdf

Toulmin, S. (1966). The Plausibility of Theories. *The Journal of Philosophy*, *63(20)*, 624-627.

Toulmin, S. (2003). The Uses of Argument. Cambridge: Cambridge University Press.

Trist, E. (1980). The environment and system-responde capability. *Futures*, April, 113-127.

Trist, E. (1981). The Evolution of Socio-technical Systems: A conceptual framework and an action research program. Occasional Paper, N.º 2, June 1981: Ontario Ministry of Labour.

União Europeia (2008). Tratado de Funcionamento da União Europeia. Jornal Oficial nº C 115 de 09/05/2008, pp. 0001 - 0388.

Van Belleghem, L., De Gasparo, S. & Gaillard, I. (2015). The development of the psychosocial dimension of work. In P. Falzon (Ed.). *Constructive Ergonomics*, (pp. 33-48). Boca Raton: CRC Press.

Van Maanen, J. & Barley, S. (1982). Occupational communities: Culture and control in organizations. Disponível em: http://www.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a122826.pdf

van Roijen, L., Koopmanschap, M., Rutten, F. & van der Maas, P. (1995). Indirect costs of disease; an international comparison. *Health Policy*, *33*, 15-29.

Vancouver, J. & Schmitt, N. (1991). An exploratory examination of Person-Organization Fit: Organizational goal congruence. *Personnel Psychology*, 44, 333-352.

Vigarello, G. (1987). Le propre et le sale: L'hygiène du corps depuis le Moyen Âge. Paris: Seuil.

Vigarello, G. (1993). Le Sain et le malsain. Santé et mieux-être depuis le Moyen Âge. Paris: Seuil.

Von Kanel, Kudielka e Fischer (2003). The contribution of psychosocial factors to allostatic load. *Journal of Psychosomatic Research*, *55*, 111–129.

Wagner, R. & Sternberg, R. (1987). Tacit knowledge in managerial success. *Journal of Business and Psychology*, *1(4)*, 301-312.

Wåhlberg, A. (2001). The theoretical features of some current approaches to risk perception. *Journal of Risk Research*, *4(3)*, 237-250.

Walters, W. (1997). The 'Active Society': New designs for social policy. *Policy and Politics*, *25(3)*, 221-234.

Warhurst, C. & Nickson, D. (2009). 'Who's Got the Look': Emotional, Aesthetic and Sexualized Labour in Interactive Services. Gender, *Work and Organization*, *16(3)*, 385-404.

Warr, P. (1990a). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, *63*, 193-210.

Warr, P. (2007). Work, Happiness, and Unhappiness. New York, London: Lawrence Erlbaum Associates.

Warr. P. (1990b). Decision latitude, job demands, and employee well-being. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, *4(4)*, 285-294.

Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1967). Pragmática da Comunicação Humana: Um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interacção. São Paulo: Cultrix.

Weinstein, M., Siegel, J., Garber, A., *et al.* (1997). Productivity costs, time costs and health-related quality of life: A response to the Erasmus group. *Health Economics*, *6*, 505–510.

Weinstein, N. (1980). Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology. 39(5)*, 806-820.

Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wilcock, A. (1993). A theory of the human need for occupation. *Journal of Occupational Science*, *1(1)*, 17-24.

Wildavsky & Dake (1990). Theories of risk perception: Who fears what and why. *Daedalus*, *4*, 41–60.

Wilkinson, R. & Marmot, M. (2003). Social Determinants of Health: The Solid Facts. Copenhagen: World Health Organization.

Willemyns, M., Gallois, C. & Callan, V. (2003). Trust me, I'm your boss: Trust and power in supervisor-supervisee communication. *The International Journal of Human Resource Management*, *14(1)*, 117-127.

Williams, D. (1990). Socioeconomic differentials in health: A review and redirection. *Social Psychology Quarterly*, *53(2)*, 81-99.

Williams, L. (2002). Creating the Congruent Workplace: Challenges for People and Their Organizations. Westport, London: Quorum Books.

Winters, M., Babul, S., Becker, J., Brubacher, J., Chipman, M., Cripton, P., Cusimano, M., Friedman, S., Harris, A., Hunte, G., Monro, M., Reynolds, C., Shen, H. & Teschke, K. (2012). Safe Cycling: How Do Risk Perceptions Compare With Observed Risk?. *Canadian Journal of Public Health, 103(Suppl. 3)*, S42-S47.

Witz, A., Warhurst, C. & Nickson, D. (2003): The Labour of Aesthetics and the Aesthetics of Organization. *Organization*, *10*, 33-54.

Woelfel, J. & Haller, A. (1971). Significant others, the self-reflexive act and the attitude formation process. *American Sociological Review*, *36*, 74-87.

Wolkoff, P., Schneider, T., Kildesø, J., Degerth, R., Jaroszewski, M. & Schunk, H. (1998). Risk in cleaning: chemical and physical exposure. *Science of The Total Environment*, *215(1-2)*, 135-156.

Wrzesniewski, J. & Debebe, G. (1993). Interpersonal sensemaking and the meaning of work. In B. Staw & R. Kramer (Eds.) *Research in organizational behavior*, Vol. 25, (pp. 93-136), Oxford: Elsevier.

Yin, R. (2003). Case Study Research: Design and Methods. Thousand Oakes, London, New Delhi: Sage Publications.

Young, M., DePalma, A. & Garrett, S. (2002). Situations, interaction, process and affordances: An ecologicall psychology perspective. *Instructional Science*, *30*, 47–63.

Zinn, J. & Taylor-Gooby, P. (2006). Risk as an Interdisciplinary Research Area. In P. Taylor-Gooby & J. Zinn (Eds.) *Risk in Social Science*, (pp. 20-53), Oxford: Oxford University Press.

Zock, J.P. (2005). World at work: Cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, *62*, 581–4.

Zola, I. (1973). Pathways to the doctor: From person to patient. *Social Science & Medicine*, 7, 677-689.

10

ANEXOS

ANEXO I – QUESTIONÁRIO

DIAGNÓSTICO DE RISCOS PSICOSSOCIAIS NO LOCAL DE TRABALHO

QUESTIONÁRIO

Este questionário é parte integrante de um trabalho de investigação científica sobre os riscos psicossociais associados ao desempenho das suas funções.

A sua colaboração é voluntária e garantimos a confidencialidade das respostas bem como o uso exclusivo dos dados para os fins a que se propõe o questionário.

Pedimos que responda com sinceridade a todas as questões, assinalando as respectivas opções de resposta.

Muito obrigado

Pedro Carrana

A. CARACTERÍSTICAS SÓCIO-DEMOGRÁFICAS

Por favor, seleccione a opção verdadeira marcando uma cruz (X) no círculo respectivo

	Masculino	Feminino
1. Género.....	○	○

	Entre 16 e 24 anos	Entre 25 e 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Entre 45 e 54 anos	Entre 55 e 64 anos	Mais de 64 anos
2. Idade.....	○	○	○	○	○	○

	Solteiro(a)	Casado(a)	Divorciado(a)	Viúvo(a)	Outra
3. Estado Civil.....	○	○	○	○	○

	Ensino básico (1º ciclo)	Ensino básico (2º ciclo)	Ensino básico (3º ciclo)	Ensino Secundário	Curso técnico-profissional	Ensino Superior	Outro
4. Nível habilitacional.....	○	○	○	○	○	○	○

	Contrato por tempo indeterminado	Contrato a termo certo	Tempo parcial	Outro
5. Regime profissional.....	○	○	○	○

	Menos de 1 ano	Entre 1 e 3 anos	Entre 3 e 10 anos	Entre 10 e 10 anos	Mais de 20 anos
6. Nº de anos que trabalha no mesmo emprego.....	○	○	○	○	○

	Sim	Não
7. Trabalha por turnos.....	○	○

B. RISCOS PSICOSSOCIAIS ASSOCIADOS AO TRABALHO

Por favor, seleccione a opção verdadeira assinalando uma cruz (X) no local respectivo

Escala de avaliação:

1–Sempre ou quase sempre; 2–Com frequência; 3–Às vezes; 4–Nunca ou quase nunca

	1	2	3	4
1. Trabalha aos sábados?.....	☐	☐	☐	☐
2. Trabalha aos domingos e feriados?.....	☐	☐	☐	☐
3. Tem a possibilidade de ter dias ou horas livres para resolver assuntos pessoais?.....	☐	☐	☐	☐
4. Com que frequência tem que trabalhar mais tempo do que o horário normal (fazer horas extras ou levar trabalho para casa)?....	☐	☐	☐	☐
5. Dispõe de pelo menos 48 horas consecutivas de descanso semanal?.....	☐	☐	☐	☐
6. O seu horário laboral permite que tenha tempo livre para a família e amigas/os?.....	☐	☐	☐	☐
7. Pode decidir quando realizar as pausas previstas por lei (refeições)?.....	☐	☐	☐	☐
8. Durante a jornada de trabalho e fora das pausas previstas na lei, pode parar o seu trabalho e fazer uma pausa quando precisa?.....	☐	☐	☐	☐
9. Pode marcar o seu próprio ritmo de trabalho ao longo do dia de trabalho?.....	☐	☐	☐	☐
10. No seu trabalho, pode tomar decisões relativas:				
10a. Ao que deve fazer (atividades e tarefas).....	☐	☐	☐	☐

10b. À distribuição das tarefas ao do dia de trabalho.....	☐	☐	☐	☐
10c. À distribuição do ambiente direto do seu local de trabalho (espaço, móveis, objetos, etc.).....	☐	☐	☐	☐
10d. Como tem de fazer o seu trabalho (método, protocolos, procedimentos, etc.).....	☐	☐	☐	☐
10e. À quantidade de trabalho que tem de fazer.....	☐	☐	☐	☐
10f. À qualidade do trabalho que realiza.....	☐	☐	☐	☐
10g. À resolução de situações anormais ou incidências que ocorrem no seu trabalho.....	☐	☐	☐	☐
10h. À distribuição dos turnos rotativos (se não fizer turnos, não responda).....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1-Posso decidir; 2-Sem minha consulta; 3-Apenas sou informado; 4-Nenhuma participação

11. Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho:	**1**	**2**	**3**	**4**
11a. Introdução de mudanças nas equipas e materiais.....	☐	☐	☐	☐
11b. Introdução de mudanças na maneira de trabalhar.....	☐	☐	☐	☐
11c. Lançamento de novos e melhores produtos ou serviços.....	☐	☐	☐	☐
11d. Reestruturação ou reorganização de departamentos ou áreas de trabalho.....	☐	☐	☐	☐
11e. Mudanças na direção ou nas chefias.....	☐	☐	☐	☐

11f. Contratação ou incorporação de novas/os empregadas/os.....	☐	☐	☐	☐
11g. Elaboração de normas de trabalho.....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1-Não intervém; 2-Insuficiente; 3-Adequada; 4-Excessiva

12. Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho:	**1**	**2**	**3**	**4**
12a. O método para realizar o trabalho.....	☐	☐	☐	☐
12b. A planificação do trabalho.....	☐	☐	☐	☐
12c. O ritmo de trabalho.....	☐	☐	☐	☐
12d. A qualidade do trabalho realizado.....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1-Não há informação; 2-Insuficiente; 3-Adequada; 4-Excessiva

13. Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos:	**1**	**2**	**3**	**4**
13a. As possibilidades de formação.....	☐	☐	☐	☐
13b. As possibilidades de promoção.....	☐	☐	☐	☐
13c. Os requisitos para ocupar lugares de promoção.....	☐	☐	☐	☐
13d. A situação da empresa no mercado.....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1-Muito clara; 2-Clara; 3-Pouco clara; 4-Nada clara

14. Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos:	**1**	**2**	**3**	**4**
14a. O que deve fazer (funções, atribuições, competências).....	☐	☐	☐	☐
14b. Como deve fazer o trabalho (métodos, procedimentos, protocolos)……	☐	☐	☐	☐
14c. A quantidade de trabalho que se espera que faça.....	☐	☐	☐	☐
14d. A qualidade do trabalho que se espera que faça.....	☐	☐	☐	☐
14e. O tempo atribuído para realizar o trabalho.....	☐	☐	☐	☐
14f. A responsabilidade do posto de trabalho (erros ou defeitos imputáveis ao seu desempenho).....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1–Sempre ou quase sempre; 2–Com frequência; 3–Às vezes; 4–Nunca ou quase nunca

15. Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho:	**1**	**2**	**3**	**4**
15a. Atribuem-lhe tarefas que não pode realizar por não terem recursos humanos ou materiais.....	☐	☐	☐	☐
15b. Para executar algumas tarefas tem que ignorar os métodos estabelecidos.....	☐	☐	☐	☐
15c. Exigem-lhe tomar decisões ou realizar tarefas com as quais não concorda (conflito moral, legal, emocional, etc.).....	☐	☐	☐	☐
15d. Recebe informações contaditórias (uns mandam uma coisa, outros outra).....	☐	☐	☐	☐

15e. Exigem-lhe responsabilidades ou tarefas que não entram nas suas funções e que deveriam ser realizadas por outras pessoas.....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1–Sempre ou quase sempre; 2–Com frequência; 3–Às vezes; 4–Nunca ou quase nunca; 5-Não tenho ou não existem outras pessoas

16. Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16a. Seus/suas chefes.....	☐	☐	☐	☐	☐
16b. Seus/suas companheiros/as.....	☐	☐	☐	☐	☐
16c. Seus/suas subordinados/as.....	☐	☐	☐	☐	☐
16d. Outras pessoas que trabalham na empresa.....	☐	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1–Boas; 2–Regulares; 3–Más; 4–Não tenho companheiros/as

	1	**2**	**3**	**4**
17. Como considera que são as relações com as pessoas com quem tem que trabalhar.....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1–Raras vezes; 2–Com frequência; 3–Constantemente; 4–Não existem

18. Com que frequência acontecem no seu trabalho	**1**	**2**	**3**	**4**
18a. Conflitos interpessoais.....	☐	☐	☐	☐
18b. Situações de violência física.....	☐	☐	☐	☐

18c. Situações de violência psicológica (ameaças, insultos, retiradas de atribuições)..... ☐ ☐ ☐ ☐

18d. Situações de assédio sexual..... ☐ ☐ ☐ ☐

19. Na sua empresa, face a situações de conflito entre trabalhadores/as:

1. Deixa-se que sejam as pessoas implicadas a resolver o problema..... ☐

2. Pede-se às chefias que tratem de encontrar uma solução para o problema..... ☐

3. Existe um procedimento formal de atuação definido..... ☐

4. Não sei..... ☐

Escala de Avaliação:

1–Sempre ou quase sempre; 2–Com frequência; 3–Às vezes; 4–Nunca ou quase nunca

	1	2	3	4
20. No seu ambiente de trabalho sente-se discriminado? (por razões de idade, sexo, religião, raça, etc.).....	☐	☐	☐	☐
21. Ao longo da jornada de trabalho, quanto tempo deve manter a atenção exclusivamente ao seu tabalho?.....	☐	☐	☐	☐
22. Em geral, como considera o grau de atenção que deve manter para realizar o trabalho?.....	☐	☐	☐	☐
23. O tempo de que dispõe para realizar o trabalho é suficiente ou adequado?.....	☐	☐	☐	☐
24. A execução da sua tarefa exige-lhe que trabalhe com rapidez?....	☐	☐	☐	☐
25. Com que frequência tem que acelerar o ritmo de trabalho?.....	☐	☐	☐	☐

26.Em geral, a quantidade de trabalho que possui é excessiva?.....	☐	☐	☐	☐
27. Tem que atender a várias tarefas ao mesmo tempo?.....	☐	☐	☐	☐
28.O trabalho que realiza é difícil e complicado?.....	☐	☐	☐	☐
29. No seu trabalho tem que realizar tarefas muito difíceis ao ponto de necessitar de pedir conselhos ou ajuda a alguém?.....	☐	☐	☐	☐
30. No seu trabalho tem que interromper a tarefa que está a fazer para realizar outra não prevista?.....	☐	☐	☐	☐
31. No caso em que existem interrupções, estas alteram seriamente a execução do trabalho?.....	☐	☐	☐	☐
32. A quantidade de trabalho que tem costuma ser irregular e imprevisível?.....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1–Sempre ou quase sempre; 2–Com frequência; 3–Às vezes; 4–Nunca ou quase nunca

33. Em que medida o seu trabalho exige:	**1**	**2**	**3**	**4**
33a. Aprender coisas novas ou métodos novos.....	☐	☐	☐	☐
33b. Adaptar-se a novas situações.....	☐	☐	☐	☐
33c. Tomar iniciativas.....	☐	☐	☐	☐
33d. Ter boa memória.....	☐	☐	☐	☐
33e. Ser criativo/a.....	☐	☐	☐	☐
33f. Tatar diretamente com pessoas que não estão empregadas na sua empresa (clientes, utentes, etc.).....	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1–Sempre ou quase sempre; 2–Com frequência; 3–Às vezes; 4–Nunca ou quase nunca; 5-Não tenho ou não trato

34. No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
34a. Seus/suas chefes.....	☐	☐	☐	☐	☐
34b. Seus/suas subordinados/as.....	☐	☐	☐	☐	☐
34c. Seus/suas companheiros/as.....	☐	☐	☐	☐	☐
34d. Às pessoas que não trabalham na empresa (clientes, utentes, etc.).....	☐	☐	☐	☐	☐

Escala de Avaliação:

1–Sempre ou quase sempre; 2–Com frequência; 3–Às vezes; 4–Nunca ou quase nunca

	1	**2**	**3**	**4**
35. No seu trabalho, está exposto/a a situações que o/a podem afetar emocionalmente?.....	☐	☐	☐	☐
36. No seu trabalho, com que frequência se espera que dê resposta aos problemas emocionais e pessoais dos clientes (ou utentes)?.....	☐	☐	☐	☐
37. O trabalho que realiza é rotineiro (repetitivo)?.....	☐	☐	☐	☐

38. Em geral, considera que as tarefas que realiza têm sentido?

1. Muito..... ☐

2. Bastante..... ☐

3. Pouco..... ☐

4. Nada..... ☐

39. Em que medida o seu trabalho contribui para o todo da organização/empresa?:

1. Não é muito importante..... ☐

2. É importante..... ☐

3. É muito importante..... ☐

4. Não sei..... ☐

Escala de Avaliação:

1–Sempre ou quase sempre; 2–Com frequência; 3–Às vezes; 4–Nunca ou quase nunca; 5-Não tenho ou não trato

40. Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado por	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
40a. Seus/suas chefes.....	☐	☐	☐	☐	☐
40b. Seus/suas companheiros/as.....	☐	☐	☐	☐	☐
40c. As pessoas que não trabalham na empresa (Clientes, utentes, público, etc.).....	☐	☐	☐	☐	☐
40d. A sua família e amigos/as.....	☐	☐	☐	☐	☐

41. A empresa facilita-lhe desenvolvimento profissional (promoções, plano de carreira, etc.)?

1. Adequadamente..... ☐

2. Regularmente..... ☐

3. Insuficientemente..... ☐

4. Não existe possibilidade de desenvolvimento profissional..... ☐

Escala de Avaliação:

1–Muito adequada; 2–Suficiente; 3–Insuficiente em alguns casos; 4–Totalmente insuficiente

	1	2	3	4
42. Como definiria a formação facultada pela empresa?.....	☐	☐	☐	☐
43. Em geral, qual a correspondência entre o esforço que faz no seu trabalho e as recompensas que recebe?.....	☐	☐	☐	☐

44. Considerando os deveres e responsabilidades do seu trabalho, está satisfeito com o salário que recebe?

1. Muito satisfeito..... ☐

2. Satisfeito..... ☐

3. Insatisfeito..... ☐

4. Muito insatisfeito..... ☐

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

ANEXO II – GRELHA DE CARACTERÍZAÇÃO DAS EMPRESAS

QUESTIONÁRIO

Caracterização das Empresas

1. IDENTIFICAÇÃO	
Empresa:	Localidade:
Actividades principais desenvolvidas:	
Número total de trabalhadores da empresa:	
Número de trabalhadores afectos às actividades de limpeza (aprox.):	

2. CARACTERIZAÇÃO

2.1 A empresa possui serviços organizados de Segurança e Saúde no Trabalho?

O	Sim	O	Não

2.2 De que forma estão organizados os serviços de segurança e saúde no trabalho?

O	Em conjunto	O	Em separado

2.3 Se os serviços de segurança e saúde são organizados conjuntamente, especifique a modalidade:

O	Serviços Internos	O	Serviços Comuns	O	Serviços Externos

2.4 Se os serviços de segurança e saúde são organizados em separado especifique:

2.4.1 Na atividade de segurança e higiene:

O	Serviços Internos	O	Serviços Comuns	O	Serviços Externos

2.4.2 Na atividade de saúde:

O	Serviços Internos	O	Serviços Comuns	O	Serviços Externos

2.5 A empresa já efetuou alguma avaliação dos Riscos Psicossociais?

O	Sim	O	Não

2.6 A empresa já tomou ou implementou alguma medida com vista à redução da exposição dos seus trabalhadores aos Riscos Psicossociais? Se sim, assinale qual (quais).

○	Sim	O	Não
Se sim, Indique exemplos de medidas adoptadas:			

Muito Obrigado pela sua Colaboração!

ANEXO III – QUADROS ESTATÍSTICOS

FIABILIDADE DA ESCALA

Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,837	89

Item-Total Statistics

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Trabalha aos sábados?	,234
Trabalha aos domingos e feriados ?	,235
Tem a possibilidade de ter dias ou horas livres para resolver assuntos pessoais ?	,235
Com que frequência tem que trabalhar mais tempo do que o horário normal (fazer horas extras ou levar trabalho para casa) ?	,236
Dispõe de pelo menos 48h consecutivas de descanso semanal ?	,242
O seu horário laboral permite que tenha tempo livre para a família e amigas/os ?	,243
Pode decidir quando realizar as pausas previstas por lei (refeições) ?	,235
Durante a jornada de trabalho e fora das pausas previstas na lei pode parar o seu trabalho e fazer uma pausa quando precisa ?	,237
Pode marcar o seu próprio ritmo de trabalho ao longo do dia de trabalho ?	,239
No seu trabalho, pode tomar decisões relativas ao que deve fazer (atividades) e tarefas .	,232
No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à distribuição das tarefas do dia de trabalho.	,231
No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à distribuição do ambiente direto do seu local de trabalho (espaço, móveis, objetos, ...).	,233
No seu trabalho, pode tomar decisões relativas como tem de fazer o seu trabalho (método, protocolos, procedimentos, etc).	,234
No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à quantidade de trabalho que tem de fazer.	,237
No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à quantidade de trabalho que realiza.	,235
No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à resolução de situações anormais ou incidências que ocorrem no seu trabalho.	,235
No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à distribuição de turnos rotativos (senão fizer turnos não responda)	,838
Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: introdução de mudanças nas equipas e materiais	,233
Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: introdução de mudanças na maneira de trabalhar	,233

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: lançamento de novos e melhores produtos ou serviços	,236
Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: reestruturação ou reorganização de departamentos ou áreas de trabalho	,236
Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: mudanças na direção ou nas chefias	,237
Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: contratação ou incorporação de novas/os empregadas/os	,236
Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: elaboração de normas de trabalho	,236
Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho: o método para realizar o trabalho	,239
Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho: a planificação do trabalho	,239
Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho: o ritmo de trabalho	,238
Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho: a qualidade do trabalho realizado	,239
Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos: as possibilidades de formação	,243
Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos: as possibilidades de promoção	,243
Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos: os requisitos para ocupar lugares de promoção	,241
Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos: a situação da empresa no mercado	,241
Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: o que deve fazer (funções, atribuições, competências)	,237
Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: como deve fazer o trabalho (métodos, procedimentos, protocolos)	,237
Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: a quantidade de trabalho que se espera que faça	,237
Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: a qualidade de trabalho que se espera que faça	,236
Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: o tempo atribuído para realizar o trabalho	,237
Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: a responsabilidade do posto de trabalho (erros ou defeitos imputáveis ao seu desempenho)	,235
Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: atribuem-lhe tarefas que não pode realizar por não terem recursos humanos ou materiais	,240
Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: para executar algumas tarefas tem que ignorar os métodos estabelecidos	,235
Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: exigem-lhe tomar decisões ou realizar tarefas com as quais não concorda (conflito oral, legal, emocional, etc.)	,234
Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: recebe informações contraditórias (uns mandam uma coisa, outros outra)	,237
Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: exigem-lhe responsabilidades ou tarefas que não entram nas suas funções e que deveriam ser realizadas por outras pessoas	,236
Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com: seus/suas chefes	,240

Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com: seus/suas companheiros/as	,236
Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com: seus/suas subordinados/as	,234
Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com: outras pessoas que trabalham na empresa	,239
Como considera que são as relações com as pessoas com que tem que trabalhar	,238
Com que frequência acontecem no seu trabalho conflitos interpessoais	,233
Com que frequência acontecem no seu trabalho situações de violência física	,237
Com que frequência acontecem no seu trabalho situações de violência psicológica (ameaças, insultos, retiradas de atribuições)	,237
Com que frequência acontecem no seu trabalho situações de assédio sexual	,236
Na sua empresa, face a situações de conflito entre trabalhadores/as: deixa-se que sejam as pessoas implicadas a resolver o problema	,239
No seu ambiente de trabalho sente-se discriminado ? (por razões de idade, sexo, religião, raça, etc.)	,240
Ao longo da jornada de trabalho, quanto tempo deve manter a atenção exclusivamente ao seu trabalho?	,237
Em geral, como considera o grau de atenção que deve manter para realizar o trabalho?	,236
O tempo de que dispõe para realizar o trabalho é suficiente ou adequado?	,238
A execução da sua tarefa exige-lhe que trabalhe com rapidez?	,237
Com que frequência tem que acelerar o ritmo de trabalho?	,237
Em geral, a quantidade de trabalho que possui é excessiva?	,237
Tem que atender a várias tarefas ao mesmo tempo ?	,234
O trabalho que realiza é difícil e complicado ?	,238
No seu trabalho tem que realizar tarefas muito difíceis ao ponto de necessitar de pedir conselhos ou ajuda a alguém ?	,236
No seu trabalho tem que interromper a tarefa que está a fazer para realizar outra não prevista?	,236
No caso em que existem interrupções, estas alteram seriamente a execução do trabalho?	,237
A quantidade de trabalho que tem constuma ser irregular e imprevisível?	,236
Em que medida o seu trabalho exige: aprender coisas novas ou métodos novos	,237
Em que medida o seu trabalho exige: adaptar-se a novas situações	,235
Em que medida o seu trabalho exige: tomar iniciativas	,235
Em que medida o seu trabalho exige: ter boa memória	,236
Em que medida o seu trabalho exige: ser criativo/a	,238
Em que medida o seu trabalho exige: tratar diretamente com pessoas que não estão empregadas na sua empresa (clientes, utentes,etc.)	,233
No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face: seus/suas chefes	,237
No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face: seus/suas subordinados/as	,235
No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face: seus/suas companheiros/as	,239
No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face: às pessoas que não trabalham na empresa (clientes, utentes, etc)	,237
No seu trabalho, está exposto/a a situações que o/a afetar emocionalmente?	,238

No seu trabalho, com que frequência se espera que dê resposta aos problemas emocionais e pessoais dos clientes (ou utentes)?	,236
O trabalho que realiza é rotineiro (repetitivo)?	,239
Em geral, considera que as tarefas que realiza têm sentido?	,238
Em que medida o seu trabalho contribui para o todo da organização/empresa?	,241
Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado pelos seus/suas chefes	,237
Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado pelos seus/suas companheiros/as	,236
Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado pelas pessoas que não trabalham na empresa (clientes, utentes, público, etc.)	,238
Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado pela sua família e amigos/as	,238
A empresa facilita-lhe desenvolvimento profissional (promoções, plano de carreira, etc.) ?	,238
Como definiria a formação facultada pela empresa	,241
Em geral, qual a correspondência entre o esforço que faz no seu trabalho e as recompensas que recebe ?	,240
Considerando os deveres e responsabilidades do seu trabalho, está satisfeito com o salário que recebe?	,240

AMOSTRA

Género

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	105	18,4	18,4	18,4
	Feminino	467	81,6	81,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Idade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Entre 16 e 24 anos	36	6,3	6,3	6,3
	Entre 25 e 34 anos	115	20,1	20,1	26,4
	Entre 35 e 44 anos	154	26,9	26,9	53,3
	Entre 45 e 54 anos	169	29,5	29,5	82,9
	Entre 55 e 64 anos	90	15,7	15,7	98,6
	Mais de 64 anos	8	1,4	1,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Solteiro(a)	184	32,2	32,2	32,2
	Casado(a)	269	47,0	47,0	79,2
	Divorciado(a)	69	12,1	12,1	91,3
	Viúvo(a)	27	4,7	4,7	96,0
	Outra	23	4,0	4,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Nível Habilitacional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ensino Básico (1º Ciclo)	137	24,0	24,0	24,0
	Ensino Básico (2º Ciclo)	127	22,2	22,2	46,2
	Ensino Básico (3º Ciclo)	123	21,5	21,5	67,7
	Ensino Secundário	113	19,8	19,8	87,4
	Curso Técnico Profissional	26	4,5	4,5	92,0
	Ensino Superior	30	5,2	5,2	97,2
	Outro	16	2,8	2,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Regime Profissional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Contrato por tempo indeterminado	310	54,2	54,2	54,2
	Contrato a termo Certo	170	29,7	29,7	83,9
	Tempo Parcial	36	6,3	6,3	90,2
	Outro	56	9,8	9,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Número de anos a que trabalha no mesmo emprego

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de 1 ano	89	15,6	15,6	15,6
	Entre 1 e 3 anos	110	19,2	19,2	34,8
	Entre 3 e 10 anos	217	37,9	37,9	72,7
	Entre 10 e 20 anos	115	20,1	20,1	92,8
	Mais de 20 anos	41	7,2	7,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Trabalha por turnos?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	116	20,3	20,3	20,3
	Não	456	79,7	79,7	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

RISCOS (FREQUÊNCIAS)

Trabalha aos sábados?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	189	33,0	33,0	33,0
	Com frequência	64	11,2	11,2	44,2
	Às vezes	99	17,3	17,3	61,5
	Nunca ou quase nunca	220	38,5	38,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Trabalha aos domingos e feriados ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	118	20,6	20,6	20,6
	Com frequência	54	9,4	9,4	30,1
	Às vezes	97	17,0	17,0	47,0
	Nunca ou quase nunca	303	53,0	53,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Tem a possibilidade de ter dias ou horas livres para resolver assuntos pessoais ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	206	36,0	36,0	36,0
	Com frequência	100	17,5	17,5	53,5
	Às vezes	187	32,7	32,7	86,2
	Nunca ou quase nunca	79	13,8	13,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Com que frequência tem que trabalhar mais tempo do que o horário normal (fazer horas extras ou levar trabalho para casa) ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	41	7,2	7,2	7,2
	Com frequência	58	10,1	10,1	17,3
	Às vezes	162	28,3	28,3	45,6
	Nunca ou quase nunca	311	54,4	54,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Dispõe de pelo menos 48h consecutivas de descanso semanal ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	287	50,2	50,2	50,2
	Com frequência	64	11,2	11,2	61,4
	Às vezes	84	14,7	14,7	76,0
	Nunca ou quase nunca	137	24,0	24,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

O seu horário laboral permite que tenha tempo livre para a família e amigas/os ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	269	47,0	47,0	47,0
	Com frequência	86	15,0	15,0	62,1
	Às vezes	152	26,6	26,6	88,6
	Nunca ou quase nunca	65	11,4	11,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Pode decidir quando realizar as pausas previstas por lei (refeições) ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	158	27,6	27,6	27,6
	Com frequência	69	12,1	12,1	39,7
	Às vezes	153	26,7	26,7	66,4
	Nunca ou quase nunca	192	33,6	33,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Durante a jornada de trabalho e fora das pausas previstas na lei pode parar o seu trabalho e fazer uma pausa quando precisa ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	98	17,1	17,1	17,1
	Com frequência	53	9,3	9,3	26,4
	Às vezes	196	34,3	34,3	60,7
	Nunca ou quase nunca	225	39,3	39,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Pode marcar o seu próprio ritmo de trabalho ao longo do dia de trabalho ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	180	31,5	31,5	31,5
	Com frequência	76	13,3	13,3	44,8
	Às vezes	178	31,1	31,1	75,9
	Nunca ou quase nunca	138	24,1	24,1	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, pode tomar decisões relativas ao que deve fazer (atividades) e tarefas .

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	120	21,0	21,0	21,0
	Com frequência	78	13,6	13,6	34,6
	Às vezes	178	31,1	31,1	65,7
	Nunca ou quase nunca	196	34,3	34,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à distribuição das tarefas do dia de trabalho.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	149	26,0	26,0	26,0
	Com frequência	75	13,1	13,1	39,2
	Às vezes	145	25,3	25,3	64,5
	Nunca ou quase nunca	203	35,5	35,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à distribuição do ambiente direto do seu local de trabalho (espaço, móveis, objetos, ...).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	108	18,9	18,9	18,9
	Com frequência	62	10,8	10,8	29,7
	Às vezes	134	23,4	23,4	53,1
	Nunca ou quase nunca	268	46,9	46,9	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, pode tomar decisões relativas como tem de fazer o seu trabalho (método, protocolos, procedimentos, etc).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	136	23,8	23,8	23,8
	Com frequência	109	19,1	19,1	42,8
	Às vezes	162	28,3	28,3	71,2
	Nunca ou quase nunca	165	28,8	28,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à quantidade de trabalho que tem de fazer.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	125	21,9	21,9	21,9
	Com frequência	94	16,4	16,4	38,3
	Às vezes	164	28,7	28,7	67,0
	Nunca ou quase nunca	189	33,0	33,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à quantidade de trabalho que realiza.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	183	32,0	32,0	32,0
	Com frequência	113	19,8	19,8	51,7
	Às vezes	153	26,7	26,7	78,5
	Nunca ou quase nunca	123	21,5	21,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à resolução de situações anormais ou incidências que ocorrem no seu trabalho.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	92	16,1	16,1	16,1
	Com frequência	81	14,2	14,2	30,2
	Às vezes	201	35,1	35,1	65,4
	Nunca ou quase nunca	198	34,6	34,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, pode tomar decisões relativas à distribuição de turnos rotativos (senão fizer turnos não responda)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	12	2,1	2,1	2,1
	Com frequência	7	1,2	1,2	3,3
	Às vezes	30	5,2	5,2	8,6
	Nunca ou quase nunca	67	11,7	11,7	20,3
	Não respondeu	456	79,7	79,7	100,0

Trabalha aos sábados?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	189	33,0	33,0	33,0
	Com frequência	64	11,2	11,2	44,2
	Às vezes	99	17,3	17,3	61,5
	Nunca ou quase nunca	220	38,5	38,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: introdução de mudanças nas equipas e materiais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	77	13,5	13,5	13,5
	Sem minha consulta	51	8,9	8,9	22,4
	Apenas sou informado	247	43,2	43,2	65,6
	Nenhuma participação	197	34,4	34,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: introdução de mudanças na maneira de trabalhar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	109	19,1	19,1	19,1
	Sem minha consulta	37	6,5	6,5	25,5
	Apenas sou informado	263	46,0	46,0	71,5
	Nenhuma participação	163	28,5	28,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: lançamento de novos e melhores produtos ou serviços

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	44	7,7	7,7	7,7
	Sem minha consulta	37	6,5	6,5	14,2
	Apenas sou informado	278	48,6	48,6	62,8
	Nenhuma participação	213	37,2	37,2	100,0

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: lançamento de novos e melhores produtos ou serviços

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	44	7,7	7,7	7,7
	Sem minha consulta	37	6,5	6,5	14,2
	Apenas sou informado	278	48,6	48,6	62,8
	Nenhuma participação	213	37,2	37,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: reestruturação ou reorganização de departamentos ou áreas de trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	43	7,5	7,5	7,5
	Sem minha consulta	46	8,0	8,0	15,6
	Apenas sou informado	256	44,8	44,8	60,3
	Nenhuma participação	227	39,7	39,7	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: mudanças na direção ou nas chefias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	15	2,6	2,6	2,6
	Sem minha consulta	33	5,8	5,8	8,4
	Apenas sou informado	222	38,8	38,8	47,2
	Nenhuma participação	302	52,8	52,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: contratação ou incorporação de novas/os empregadas/os

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	42	7,3	7,3	7,3
	Sem minha consulta	35	6,1	6,1	13,5
	Apenas sou informado	208	36,4	36,4	49,8
	Nenhuma participação	287	50,2	50,2	100,0

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: lançamento de novos e melhores produtos ou serviços

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	44	7,7	7,7	7,7
	Sem minha consulta	37	6,5	6,5	14,2
	Apenas sou informado	278	48,6	48,6	62,8
	Nenhuma participação	213	37,2	37,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: elaboração de normas de trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	50	8,7	8,7	8,7
	Sem minha consulta	32	5,6	5,6	14,3
	Apenas sou informado	266	46,5	46,5	60,8
	Nenhuma participação	224	39,2	39,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho: o método para realizar o trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não intervém	79	13,8	13,8	13,8
	Insuficiente	31	5,4	5,4	19,2
	Adequada	408	71,3	71,3	90,6
	Excessiva	54	9,4	9,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho: a planificação do trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não intervém	66	11,5	11,5	11,5
	Insuficiente	31	5,4	5,4	17,0
	Adequada	419	73,3	73,3	90,2
	Excessiva	56	9,8	9,8	100,0

Que nível de participação tem nos seguintes aspetos do seu trabalho: lançamento de novos e melhores produtos ou serviços

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Posso decidir	44	7,7	7,7	7,7
	Sem minha consulta	37	6,5	6,5	14,2
	Apenas sou informado	278	48,6	48,6	62,8
	Nenhuma participação	213	37,2	37,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho: o ritmo de trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não intervém	76	13,3	13,3	13,3
	Insuficiente	28	4,9	4,9	18,2
	Adequada	373	65,2	65,2	83,4
	Excessiva	95	16,6	16,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como avalia a supervisão que a sua chefia direta exerce sobre os seguintes aspetos do seu trabalho: a qualidade do trabalho realizado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não intervém	62	10,8	10,8	10,8
	Insuficiente	34	5,9	5,9	16,8
	Adequada	408	71,3	71,3	88,1
	Excessiva	68	11,9	11,9	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos: as possibilidades de formação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não há informação	105	18,4	18,4	18,4
	Insuficiente	135	23,6	23,6	42,0
	Adequada	332	58,0	58,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos: as possibilidades de promoção

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não há informação	218	38,1	38,1	38,1
	Insuficiente	159	27,8	27,8	65,9
	Adequada	195	34,1	34,1	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos: os requisitos para ocupar lugares de promoção

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não há informação	247	43,2	43,2	43,2
	Insuficiente	146	25,5	25,5	68,7
	Adequada	179	31,3	31,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como avalia o grau de informação que a empresa lhe proporciona sobre os seguintes aspetos: a situação da empresa no mercado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não há informação	147	25,7	25,7	25,7
	Insuficiente	96	16,8	16,8	42,5
	Adequada	329	57,5	57,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: o que deve fazer (funções, atribuições, competências)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Clara	171	29,9	29,9	29,9
	Clara	301	52,6	52,6	82,5
	Pouco Clara	80	14,0	14,0	96,5
	Nada Clara	20	3,5	3,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: como deve fazer o trabalho (métodos, procedimentos, protocolos)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Clara	161	28,1	28,1	28,1
	Clara	306	53,5	53,5	81,6
	Pouco Clara	85	14,9	14,9	96,5
	Nada Clara	20	3,5	3,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: a quantidade de trabalho que se espera que faça

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Clara	183	32,0	32,0	32,0
	Clara	302	52,8	52,8	84,8
	Pouco Clara	67	11,7	11,7	96,5
	Nada Clara	20	3,5	3,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: a qualidade de trabalho que se espera que faça

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Clara	204	35,7	35,7	35,7
	Clara	282	49,3	49,3	85,0
	Pouco Clara	68	11,9	11,9	96,9
	Nada Clara	18	3,1	3,1	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: o tempo atribuído para realizar o trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Clara	150	26,2	26,2	26,2
	Clara	291	50,9	50,9	77,1
	Pouco Clara	101	17,7	17,7	94,8
	Nada Clara	30	5,2	5,2	100,0

Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: como deve fazer o trabalho (métodos, procedimentos, protocolos)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Clara	161	28,1	28,1	28,1
	Clara	306	53,5	53,5	81,6
	Pouco Clara	85	14,9	14,9	96,5
	Nada Clara	20	3,5	3,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Para realizar o seu trabalho, como avalia a informação que recebe sobre os seguintes aspetos: a responsabilidade do posto de trabalho (erros ou defeitos imputáveis ao seu desempenho)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Clara	189	33,0	33,0	33,0
	Clara	279	48,8	48,8	81,8
	Pouco Clara	72	12,6	12,6	94,4
	Nada Clara	32	5,6	5,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: atribuem-lhe tarefas que não pode realizar por não terem recursos humanos ou materiais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	44	7,7	7,7	7,7
	Com frequência	83	14,5	14,5	22,2
	Às vezes	169	29,5	29,5	51,7
	Nunca ou quase nunca	276	48,3	48,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: para executar algumas tarefas tem que ignorar os métodos estabelecidos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	35	6,1	6,1	6,1
	Com frequência	61	10,7	10,7	16,8
	Às vezes	211	36,9	36,9	53,7

	Nunca ou quase nunca	265	46,3	46,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: exigem-lhe tomar decisões ou realizar tarefas com as quais não concorda (conflito oral, legal, emocional, etc.)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	34	5,9	5,9	5,9
	Com frequência	53	9,3	9,3	15,2
	Às vezes	166	29,0	29,0	44,2
	Nunca ou quase nunca	319	55,8	55,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: recebe informações contraditórias (uns mandam uma coisa, outros outra)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	53	9,3	9,3	9,3
	Com frequência	53	9,3	9,3	18,5
	Às vezes	183	32,0	32,0	50,5
	Nunca ou quase nunca	283	49,5	49,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Por favor, assinale com que frequência acontecem as seguintes situações no seu trabalho: exigem-lhe responsabilidades ou tarefas que não entram nas suas funções e que deveriam ser realizadas por outras pessoas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	41	7,2	7,2	7,2
	Com frequência	55	9,6	9,6	16,8
	Às vezes	185	32,3	32,3	49,1
	Nunca ou quase nunca	291	50,9	50,9	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com: seus/suas chefes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	264	46,2	46,2	46,2
	Com frequência	101	17,7	17,7	63,8
	Às vezes	119	20,8	20,8	84,6
	Nunca ou quase nunca	63	11,0	11,0	95,6
	Não tenho ou não existem outras pessoas	25	4,4	4,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com: seus/suas companheiros/as

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	230	40,2	40,2	40,2
	Com frequência	141	24,7	24,7	64,9
	Às vezes	128	22,4	22,4	87,2
	Nunca ou quase nunca	45	7,9	7,9	95,1
	Não tenho ou não existem outras pessoas	28	4,9	4,9	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com: seus/suas subordinados/as

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	109	19,1	19,1	19,1
	Com frequência	88	15,4	15,4	34,4
	Às vezes	87	15,2	15,2	49,7
	Nunca ou quase nunca	41	7,2	7,2	56,8
	Não tenho ou não existem outras pessoas	247	43,2	43,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Tem que realizar um trabalho delicado ou complicado e deseja ajuda ou apoio. Pode contar com: outras pessoas que trabalham na empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	123	21,5	21,5	21,5
	Com frequência	91	15,9	15,9	37,4
	Às vezes	142	24,8	24,8	62,2
	Nunca ou quase nunca	66	11,5	11,5	73,8
	Não tenho ou não existem outras pessoas	150	26,2	26,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como considera que são as relações com as pessoas com que tem que trabalhar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Boas	300	52,4	52,4	52,4
	Regulares	223	39,0	39,0	91,4
	Más	25	4,4	4,4	95,8
	Não tenho companheiros/as	24	4,2	4,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Com que frequência acontecem no seu trabalho conflitos interpessoais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Raras vezes	227	39,7	39,7	39,7
	Com frequência	80	14,0	14,0	53,7
	Constantemente	37	6,5	6,5	60,1
	Não existem	228	39,9	39,9	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Com que frequência acontecem no seu trabalho situações de violência física

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Raras vezes	82	14,3	14,3	14,3
	Com frequência	9	1,6	1,6	15,9
	Constantemente	17	3,0	3,0	18,9

	Não existem	464	81,1	81,1	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Com que frequência acontecem no seu trabalho situações de violência psicológica (ameaças, insultos, retiradas de atribuições)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Raras vezes	117	20,5	20,5	20,5
	Com frequência	43	7,5	7,5	28,0
	Constantemente	45	7,9	7,9	35,8
	Não existem	367	64,2	64,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Com que frequência acontecem no seu trabalho situações de assédio sexual

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Raras vezes	55	9,6	9,6	9,6
	Com frequência	8	1,4	1,4	11,0
	Constantemente	9	1,6	1,6	12,6
	Não existem	500	87,4	87,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Na sua empresa, face a situações de conflito entre trabalhadores/as: deixa-se que sejam as pessoas implicadas a resolver o problema

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pessoas	127	22,2	22,2	22,2
	Chefias	290	50,7	50,7	72,9
	Proceimento	50	8,7	8,7	81,6
	Não Sabe ou Não Responde	105	18,4	18,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu ambiente de trabalho sente-se discriminado ? (por razões de idade, sexo, religião, raça, etc.)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	17	3,0	3,0	3,0
	Com que frequência	22	3,8	3,8	6,8
	Às vezes	81	14,2	14,2	21,0
	Nunca ou quase nunca	452	79,0	79,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Ao longo da jornada de trabalho, quanto tempo deve manter a atenção exclusivamente ao seu trabalho?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	347	60,7	60,7	60,7
	Com que frequência	122	21,3	21,3	82,0
	Às vezes	74	12,9	12,9	94,9
	Nunca ou quase nunca	29	5,1	5,1	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em geral, como considera o grau de atenção que deve manter para realizar o trabalho?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	327	57,2	57,2	57,2
	Com que frequência	159	27,8	27,8	85,0
	Às vezes	62	10,8	10,8	95,8
	Nunca ou quase nunca	24	4,2	4,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

O tempo de que dispõe para realizar o trabalho é suficiente ou adequado?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	179	31,3	31,3	31,3
	Com que frequência	95	16,6	16,6	47,9
	Às vezes	243	42,5	42,5	90,4
	Nunca ou quase nunca	55	9,6	9,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

A execução da sua tarefa exige-lhe que trabalhe com rapidez?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	226	39,5	39,5	39,5
	Com que frequência	127	22,2	22,2	61,7
	Às vezes	183	32,0	32,0	93,7
	Nunca ou quase nunca	36	6,3	6,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Com que frequência tem que acelerar o ritmo de trabalho?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	179	31,3	31,3	31,3
	Com que frequência	155	27,1	27,1	58,4
	Às vezes	207	36,2	36,2	94,6
	Nunca ou quase nunca	31	5,4	5,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em geral, a quantidade de trabalho que possui é excessiva?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	126	22,0	22,0	22,0
	Com que frequência	81	14,2	14,2	36,2
	Às vezes	277	48,4	48,4	84,6
	Nunca ou quase nunca	88	15,4	15,4	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Tem que atender a várias tarefas ao mesmo tempo ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	100	17,5	17,5	17,5
	Com que frequência	97	17,0	17,0	34,4
	Às vezes	253	44,2	44,2	78,7
	Nunca ou quase nunca	122	21,3	21,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

O trabalho que realiza é difícil e complicado ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	50	8,7	8,7	8,7
	Com que frequência	64	11,2	11,2	19,9
	Às vezes	233	40,7	40,7	60,7
	Nunca ou quase nunca	225	39,3	39,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho tem que realizar tarefas muito difíceis ao ponto de necessitar de pedir conselhos ou ajuda a alguém ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	39	6,8	6,8	6,8
	Com que frequência	65	11,4	11,4	18,2
	Às vezes	270	47,2	47,2	65,4
	Nunca ou quase nunca	198	34,6	34,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho tem que interromper a tarefa que está a fazer para realizar outra não prevista?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	55	9,6	9,6	9,6
	Com que frequência	89	15,6	15,6	25,2
	Às vezes	329	57,5	57,5	82,7
	Nunca ou quase nunca	99	17,3	17,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No caso em que existem interrupções, estas alteram seriamente a execução do trabalho?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	64	11,2	11,2	11,2
	Com que frequência	67	11,7	11,7	22,9
	Às vezes	286	50,0	50,0	72,9
	Nunca ou quase nunca	155	27,1	27,1	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

A quantidade de trabalho que tem constuma ser irregular e imprevisível?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	56	9,8	9,8	9,8
	Com que frequência	87	15,2	15,2	25,0
	Às vezes	224	39,2	39,2	64,2
	Nunca ou quase nunca	205	35,8	35,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em que medida o seu trabalho exige: aprender coisas novas ou métodos novos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	110	19,2	19,2	19,2
	Com frequência	106	18,5	18,5	37,8
	Às vezes	244	42,7	42,7	80,4
	Nunca ou quase nunca	112	19,6	19,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em que medida o seu trabalho exige: adaptar-se a novas situações

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	139	24,3	24,3	24,3
	Com frequência	119	20,8	20,8	45,1
	Às vezes	236	41,3	41,3	86,4
	Nunca ou quase nunca	78	13,6	13,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em que medida o seu trabalho exige: tomar iniciativas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	143	25,0	25,0	25,0
	Com frequência	106	18,5	18,5	43,5
	Às vezes	220	38,5	38,5	82,0
	Nunca ou quase nunca	103	18,0	18,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em que medida o seu trabalho exige: ter boa memória

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	273	47,7	47,7	47,7
	Com frequência	110	19,2	19,2	67,0
	Às vezes	147	25,7	25,7	92,7
	Nunca ou quase nunca	42	7,3	7,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em que medida o seu trabalho exige: ser criativo/a

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	204	35,7	35,7	35,7
	Com frequência	91	15,9	15,9	51,6
	Às vezes	210	36,7	36,7	88,3
	Nunca ou quase nunca	67	11,7	11,7	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em que medida o seu trabalho exige: tratar diretamente com pessoas que não estão empregadas na sua empresa (clientes, utentes,etc.)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	197	34,4	34,4	34,4
	Com frequência	72	12,6	12,6	47,0
	Às vezes	153	26,7	26,7	73,8
	Nunca ou quase nunca	150	26,2	26,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face: seus/suas chefes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	110	19,2	19,2	19,2
	Com frequência	70	12,2	12,2	31,5
	Às vezes	154	26,9	26,9	58,4
	Nunca ou quase nunca	160	28,0	28,0	86,4
	Não tenho ou não trato	78	13,6	13,6	100,0

Em que medida o seu trabalho exige: ter boa memória

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	273	47,7	47,7	47,7
	Com frequência	110	19,2	19,2	67,0
	Às vezes	147	25,7	25,7	92,7
	Nunca ou quase nunca	42	7,3	7,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face: seus/suas subordinados/as

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	61	10,7	10,7	10,7
	Com frequência	55	9,6	9,6	20,3
	Às vezes	108	18,9	18,9	39,2
	Nunca ou quase nunca	98	17,1	17,1	56,3
	Não tenho ou não trato	250	43,7	43,7	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face: seus/suas companheiros/as

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	69	12,1	12,1	12,1
	Com frequência	60	10,5	10,5	22,6
	Às vezes	178	31,1	31,1	53,7
	Nunca ou quase nunca	176	30,8	30,8	84,4
	Não tenho ou não trato	89	15,6	15,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, com que frequência tem que ocultar as suas emoções e sentimentos face: às pessoas que não trabalham na empresa (clientes, utentes, etc)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	110	19,2	19,2	19,2
	Com frequência	39	6,8	6,8	26,0
	Às vezes	114	19,9	19,9	46,0

	Nunca ou quase nunca	142	24,8	24,8	70,8
	Não tenho ou não trato	167	29,2	29,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, está exposto/a a situações que o/a afetar emocionalmente?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	62	10,8	10,8	10,8
	Com frequência	59	10,3	10,3	21,2
	Às vezes	233	40,7	40,7	61,9
	Nunca ou quase nunca	218	38,1	38,1	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

No seu trabalho, com que frequência se espera que dê resposta aos problemas emocionais e pessoais dos clientes (ou utentes)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	37	6,5	6,5	6,5
	Com frequência	53	9,3	9,3	15,7
	Às vezes	163	28,5	28,5	44,2
	Nunca ou quase nunca	319	55,8	55,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

O trabalho que realiza é rotineiro (repetitivo)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	256	44,8	44,8	44,8
	Com frequência	87	15,2	15,2	60,0
	Às vezes	173	30,2	30,2	90,2
	Nunca ou quase nunca	56	9,8	9,8	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em geral, considera que as tarefas que realiza têm sentido?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito	306	53,5	53,5	53,5
	Bastante	220	38,5	38,5	92,0
	Pouco	36	6,3	6,3	98,3
	Nada	10	1,7	1,7	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em que medida o seu trabalho contribui para o todo da organização/empresa?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não é muito importante	23	4,0	4,0	4,0
	É importante	268	46,9	46,9	50,9
	É muito importante	241	42,1	42,1	93,0
	Não sei	40	7,0	7,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado pelos seus/suas chefes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	238	41,6	41,6	41,6
	Com frequência	124	21,7	21,7	63,3
	Às vezes	119	20,8	20,8	84,1
	Nunca ou quase nunca	68	11,9	11,9	96,0
	Não tenho ou não trato	23	4,0	4,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado pelos seus/suas companheiros/as

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	181	31,6	31,6	31,6
	Com frequência	135	23,6	23,6	55,2
	Às vezes	140	24,5	24,5	79,7
	Nunca ou quase nunca	73	12,8	12,8	92,5

	Não tenho ou não trato	43	7,5	7,5	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado pelas pessoas que não trabalham na empresa (clientes, utentes, público, etc.)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	161	28,1	28,1	28,1
	Com frequência	102	17,8	17,8	46,0
	Às vezes	140	24,5	24,5	70,5
	Nunca ou quase nunca	74	12,9	12,9	83,4
	Não tenho ou não trato	95	16,6	16,6	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em geral, o seu trabalho é reconhecido ou apreciado pela sua família e amigos/as

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sempre ou quase sempre	217	37,9	37,9	37,9
	Com frequência	103	18,0	18,0	55,9
	Às vezes	97	17,0	17,0	72,9
	Nunca ou quase nunca	64	11,2	11,2	84,1
	Não tenho ou não trato	91	15,9	15,9	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

A empresa facilita-lhe desenvolvimento profissional (promoções, plano de carreira, etc.) ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Válido	Adequadamente	86	15,0	15,0	15,0
	Regularmente	82	14,3	14,3	29,4
	Insuficientemente	185	32,3	32,3	61,7
	Não existe possibilidade de desenvolvimento profissional	219	38,3	38,3	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Como definiria a formação facultada pela empresa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito adequada	136	23,8	23,8	23,8
	Suficiente	194	33,9	33,9	57,7
	Insuficiente em alguns casos	155	27,1	27,1	84,8
	Totalmente Insuficiente	87	15,2	15,2	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Em geral, qual a correspondência entre o esforço que faz no seu trabalho e as recompensas que recebe ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito adequada	61	10,7	10,7	10,7
	Suficiente	131	22,9	22,9	33,6
	Insuficiente em alguns casos	220	38,5	38,5	72,0
	Totalmente Insuficiente	160	28,0	28,0	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Considerando os deveres e responsabilidades do seu trabalho, está satisfeito com o salário que recebe?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito Satisfeito	15	2,6	2,6	2,6
	Satisfeito	117	20,5	20,5	23,1
	Insatisfeito	262	45,8	45,8	68,9
	Muito insatisfeito	178	31,1	31,1	100,0
	Total	572	100,0	100,0	

Quadros-síntese descritivos

Datos descriptivos

Nombre	Nº casos	TT Tiempo	AU Autono	CT Carga	DP Demand	VC Varied	PS Partic	ITC Interé	DR Desemp	RAS Relacl
		SA RM RE ME	SA RM RE ME	SA RM RE ME	SA RM RE ME	SA RM RE ME	SA RM RE ME	SA RM RE ME	SA RM RE ME	SA RM RE ME
Todos los cuestionarios	572	67 12 13 7	52 13 15 18	61 8 9 20	69 10 7 12	77 6 9 6	9 4 25 60	66 7 11 14	58 16 9 15	65 7 10 16
a. Género?										
>Masculino	105	58 12 19 10	59 9 18 13	54 6 9 29	70 6 13 9	66 10 11 11	16 1 26 55	54 11 11 22	48 20 8 22	54 6 13 25
>Feminino	467	69 11 12 6	51 14 14 20	62 8 9 18	69 11 6 12	80 5 8 5	8 4 25 61	68 6 11 12	60 15 10 14	68 7 10 13
b. Qual a sua idade?										
>16-24 anos	36	47 13 22 16	52 13 16 16	52 16 16 13	63 11 16 8	69 8 8 13	11 5 36 47	75 5 5 13	36 25 16 22	52 8 8 30
>25-34 anos	115	65 12 14 7	46 13 20 19	58 6 8 26	65 14 6 13	73 7 8 9	12 3 20 64	64 9 8 17	57 13 8 20	60 4 11 24
>35-44 anos	154	72 11 8 7	57 13 12 16	61 8 7 23	75 2 9 12	76 5 11 6	8 3 30 57	71 7 11 9	57 19 9 13	64 8 9 16
>45-54 anos	169	65 10 17 6	50 11 16 20	62 9 11 16	65 11 6 15	81 7 6 4	11 4 26 57	60 5 14 19	60 15 8 14	71 5 10 11
>55-64 anos	90	71 14 10 4	56 12 11 20	67 4 6 21	74 15 5 4	80 2 13 4	6 4 18 70	67 10 12 10	61 12 11 15	68 12 11 7
>mais de 64 anos	8	75 25 0 0	37 37 0 25	50 25 12 12	75 0 12 12	100 0 0 0	0 0 25 75	62 0 25 12	100 0 0 0	75 0 25 0
c. Estado Civil?										
>Solteiro(a)	184	69 8 14 8	45 14 19 20	61 9 9 20	69 7 9 14	77 5 8 8	9 4 25 61	65 7 14 13	51 17 8 22	64 4 11 19

>Casado(a)	269	68 13 11 6	52 13 14 19	63 5 8 22	69 11 7 11	76 6 10 5	10 4 25 59	67 7 10 14	60 16 10 13	66 9 10 13
>Divorciado(a)	69	59 11 20 8	63 11 10 14	60 11 11 15	78 11 2 7	85 4 4 5	11 4 23 60	66 8 8 15	62 14 8 14	71 7 8 13
>Viúvo(a)	27	70 14 11 3	59 11 14 14	48 11 18 22	70 14 7 7	85 11 3 0	11 3 29 55	59 3 22 14	66 7 14 11	70 7 7 14
>Outra	23	65 26 8 0	69 8 8 13	47 30 4 17	52 8 13 26	60 8 21 8	0 0 34 65	60 4 8 26	60 17 13 8	56 4 13 26
d. Nível Habilitacional?										
>Ensino básico (1º ciclo)	137	71 9 10 8	51 13 13 21	63 10 8 17	70 13 6 10	83 2 8 5	6 3 21 68	59 8 14 16	67 11 9 11	70 8 13 7
>Ensino básico (2º ciclo)	127	64 12 14 8	44 12 20 22	65 4 10 19	69 10 10 10	72 8 11 7	9 3 28 59	71 7 7 13	59 16 7 16	66 2 12 18
>Ensino básico (3º ciclo)	123	65 11 16 6	53 14 11 20	58 9 13 18	72 7 4 15	79 6 8 5	8 4 26 60	61 6 13 18	52 13 16 17	71 5 8 14
>Ensino Secundário	113	66 13 14 6	58 10 16 14	66 6 6 21	68 11 10 9	76 5 11 7	13 5 27 53	67 9 13 9	60 19 7 13	58 9 7 24
>Curso técnico-profissional	26	65 15 11 7	61 19 7 11	57 23 0 19	69 3 7 19	69 7 15 7	15 3 30 50	69 7 19 3	38 30 7 23	57 15 15 11
>Ensino Superior	30	73 10 13 3	66 13 10 10	23 10 13 53	46 16 10 26	80 13 3 3	23 6 16 53	76 0 3 20	43 23 6 26	56 13 13 16
>Outro	16	62 25 12 0	37 18 25 18	68 6 12 12	100 0 0 0	75 12 0 12	0 0 31 68	81 0 6 12	56 6 12 25	56 12 0 31
e. Regime Profissional?										

>Contrato por tempo indeterminado	310	70 10 13 5	52 14 14 18	59 7 10 22	69 11 7 11	77 6 10 4	10 3 26 59	70 6 8 14	59 19 10 11	68 6 10 14
>Contrato a termo certo	170	62 15 15 6	50 15 14 20	62 11 7 18	66 8 8 16	79 5 6 8	10 5 25 58	63 7 16 12	60 11 8 20	59 8 12 18
>Tempo parcial	36	63 8 8 19	63 8 11 16	61 8 5 25	69 13 11 5	77 8 5 8	5 2 19 72	50 16 16 16	52 11 16 19	80 2 5 11
>Outro	56	67 12 10 8	53 5 21 19	64 3 14 17	80 3 7 8	75 5 10 8	8 3 26 60	60 5 14 19	51 16 8 23	60 12 8 17
f.Número de anos que trabalha no mesmo emprego?										
>menos de 1 ano	89	78 4 10 6	48 15 16 19	69 7 5 16	73 10 5 11	80 4 6 7	8 1 31 58	76 8 5 8	70 8 6 13	73 8 3 14
>Entre 1 e 3 anos	110	61 9 16 12	54 15 11 18	60 10 10 17	70 9 9 10	67 10 10 11	8 3 20 68	63 10 6 20	56 16 10 16	68 4 10 17
>Entre 3 e 10 anos	217	66 14 13 5	52 12 16 18	59 7 10 22	67 10 6 15	80 4 10 5	11 4 24 59	64 6 14 13	55 15 11 17	64 6 12 17
>Entre 10 e 20 anos	115	71 10 14 3	57 11 13 18	55 7 10 26	66 11 10 11	76 7 9 6	7 6 28 57	67 3 14 13	50 24 9 15	60 10 11 17
>Mais de 20 anos	41	51 29 9 9	43 12 19 24	68 12 4 14	75 12 7 4	90 7 2 0	12 4 26 56	56 9 17 17	70 12 4 12	68 7 17 7
g.Trabalha por turnos?										
>Sim	116	53 11 22 12	54 12 15 17	57 8 13 19	75 10 6 8	76 6 11 6	6 5 27 60	63 10 10 15	57 16 10 15	63 9 9 17
>Não	456	70 12 11 5	52 13 15 19	62 8 8 21	68 10 8 13	78 6 8 6	10 3 25 60	66 6 12 14	58 16 9 16	66 6 10 15

ANEXO IV – ENQUADRAMENTO TEÓRICO - Continuação

10.1 Trabalho e Saúde – continuação

10.1.1. As realidades do trabalho

Como lembram Noon & Blyton (2002), o trabalho possui várias realidade e, estudá-lo, implica necessariamente perspectivá-lo enquanto sistema complexo (Mercantini & Faucher, 2015) sujeito às contingências adaptativas comuns aos seres vivos, no sentido estudado pelos teóricos do Instituto de Santa Fé (e.g., Kauffman, 1991, 1993; Holland, 1996), isto é, como um sistema constantemente tendente à entropia e à desagregação, que possui recursos para regular a permeabilidade entre o seu interior e o exterior de modo a manter as suas capacidades de autorreferência e de *autopoiesis* (Maturana & Varela, 1998). Por outras palavras, enquanto sistema nocional (conjunto de noções), o trabalho comunga duma propriedade fundamental dos esquemas mentais que assumem o estatuto de representações sociais: traduz e traduz-se em materialidade, em acontecimento (Smith, 2005) e actividade (Lukács, 1978). Por conseguinte, a representação social do trabalho possui as mesmas características que um qualquer sistema evolutivo (Morin, 1992), e obtém a sua validade, da mesma maneira que este, na interacção entre a agência e a estrutura (Holland, 2014). Neste jogo tensional interferem diversos níveis de realidade (Berkman *et al.*, 2000)[48] que, em última instância reflectem a meta-exposição da saúde dos indivíduos e das populações às estruturas sociais (Durkheim, 1951; Williams, 1990; Gustavsen, 1991; Link & Phelan, 1995; Johnson & Hall, 1996; Marmot & Wilkinson, 2003; Marmot, 2004).

[48] A teoria de Berkman *et al.* (2000) sobre os múltiplos níveis da realidade do trabalho encontra apoio na ontologia social de Georg Lukács (1968, 1978), segundo a qual o trabalho é um *telos*, uma actividade teleológica, e na ontologia do real de Stéphane Lupasco (Cilliers & Nicolescu, 2012), segundo a qual *o real é tornado realidade* através da actividade dos agentes envolvidos na sua interpretação. No conjunto, estas filosofias defendem que *a realidade traduz os modos como as pessoas experienciam o real*. A realidade é, assim, simultaneamente, socialmente construída e radicada na natureza do ser, da sua existência. A noção de "terceiro escondido" de Lupasco veio revolucionar a lógica aristotélica clássica, aproximando-a mais à ontologia da realidade social. A noção revela a existência de um nível relacional que é a-lógico – o agente essencial – e no qual está contida a essência da existência e, por inerência, da experiência de conhecer (e operar) o real. Tanto Lukács como Lupasco defendem que a forma mais correcta de apreensão da realidade é compreender-se o modo como um dado sistema, estando interconectado com todos os outros sistemas e obtendo parte da sua identidade destes, pode, contudo, manter-se único. A única via para essa compreensão é, segundo Lupasco, através da transdisciplinaridade, isto é, ultrapassando-se as epistemologias regionais das disciplinas e incluir, no acto de compreender, todas as interpretações possíveis, incluindo as que são construídas pelas ciências e as que não são. No presente estudo, esta perspectiva serve para nos ajudar a analisar as "realidades do trabalho" aceitando a perspectiva ontológica como via privilegiada para isso.

Na Figura 16, podemos discernir duas dimensões principais da realidade do trabalho – a exposta e a escondida –, as quais evoluem conforme os contextos sociais e espácio-temporais. A dimensão exposta do trabalho revela ao observador vários tipos de problemas com os quais os trabalhadores se debatem face ao seu trabalho. Todas estas variáveis interferem, por princípio, na saúde dos trabalhadores e, o modo como se apresentam reflectem os jogos de forças que as configuraram.

A dimensão escondida integra vários aspectos do trabalho. Em primeiro lugar, ela indica que há um universo prático que escapa à noção "oficial" de trabalho, sugerindo a existência de actividades cujos reflexos na saúde dos trabalhadores não podem ser associados a uma causa específica, pois esta, a existir, é ignorada pelo observador/monitor. Em segundo lugar, indica que há uma "teoria" ou uma ideologia por detrás do trabalho visível cujas características não são totalmente apreensíveis pelo observador. Esta ideologia evolui ao longo da história (Anthony, 2003; Clot, 2010; Deranty & Clot, 2014) e inspira os jogos de poder, pois encerra em si as referências teóricas que justificam a instrumentalização política do trabalho. Em terceiro lugar, ela "esconde", por um lado, a realidade subjectiva do trabalhador, o *em-si* sartriano, que está por detrás da fachada, conforme demonstrado por Erving Goffman (1956), e, por outro lado, o desempenho real das tarefas, que choca, inevitavelmente, com o modo como elas são prescritas (Leplat, 1997), e que não está acessível ao observador, a não ser que ele se embrenhe no mundo real da prática dos trabalhadores, realizando uma observação participante.

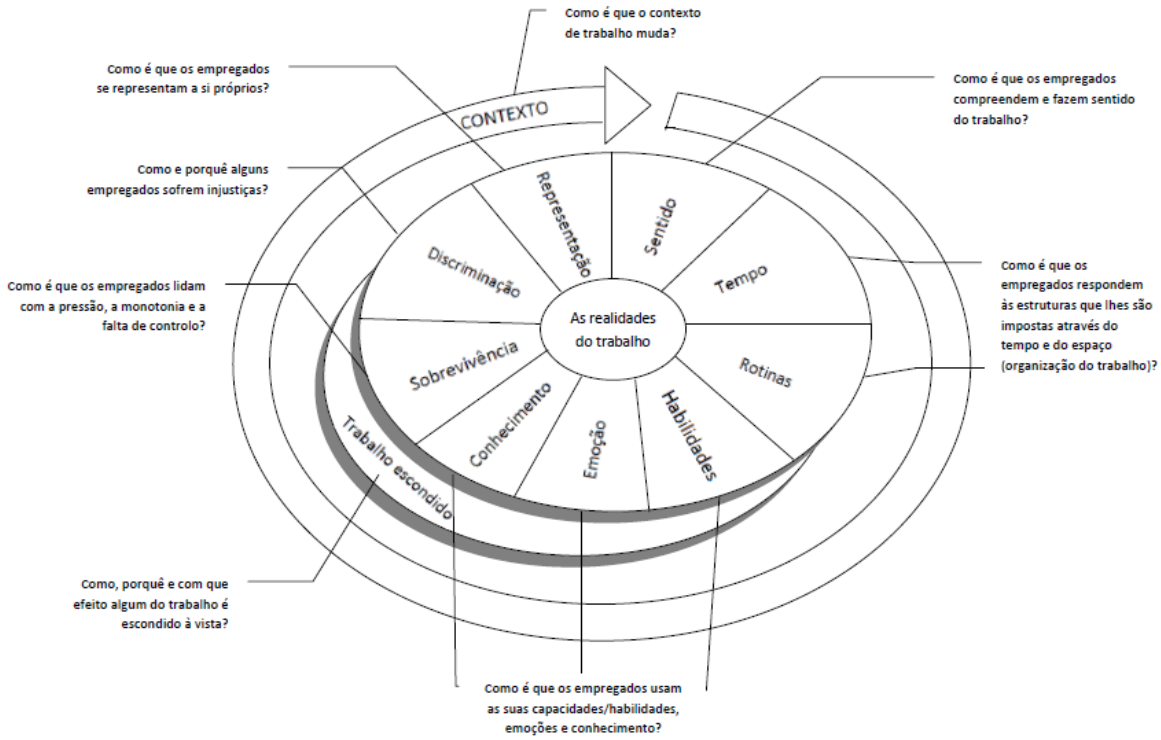

Figura 16: As realidade do trabalho (adaptado de Noon & Blyton, 2002)

A diferença entre trabalho real e trabalho prescrito é fundamental no estudo dos riscos associados ao trabalho, voltaremos a falar disto mais adiante. Por enquanto, importa compreender melhor as forças que marcam os ritmos de trabalho e, inexoravelmente, definem os contextos em que este se efectua, os quais, por seu turno, provocam impactos directos e indirectos no estado de saúde dos trabalhadores.

Para melhor compreendermos as dinâmicas agente-estrutura que interferem na associação entre o trabalho e a saúde, optámos por conceder atenção especial ao modelo de Berkman *et al.* (2000). Este modelo tem várias vantagens acrescidas em comparação com o de Noon & Blyton (2002). Ele permite visualizar com maior nitidez a variação dos factores associados quer ao contexto quer ao indivíduo que influenciam o estado de saúde deste último, sem omitir a ideia da invisibilidade de algumas das condições determinantes da saúde no local de trabalho, como ilustra a Figura 17.

Adicionalmente, ajuda-nos a descrever e a analisar a relação (recordemos a noção de "terceiro escondido", de Lupasco, referido na nota 46) entre os vários níveis da(s) realidade(s) do trabalho, permitindo (re)constituir uma ontologia do trabalho capaz de nos revelar a forma como ele evolui conceptual e socialmente (Karlsson, 2004). Tomando-se o nível *meso* das interacções sociais em contexto de rede como a referência determinante da tradução das influências do nível macrossocial em mecanismos psicossociais, o modelo ajuda-nos, igualmente, a passar desse primeiro nível de tradução (*macro*→*micro* via *meso*) para um segundo: o da tradução prática dos efeitos traduzidos em primeira mão, isto é, a tradução dos mecanismos psicossociais em actividades/comportamentos relativos à saúde, sejam estes de prevenção/controlo do risco, sejam de procura de ajuda/de recurso a apoio social.

Nos termos da literatura existente, esta análise produziria uma "ontografia" (Lynch, 2008) da "sistemogénese" (Nicolescu, 2012) do trabalho, revelando, simultaneamente, a sua evolução ideológica e o modo como esta se reflectiu em estratégias de resiliência (tanto a nível organizacional como individual).[49]

[49] A noção de resiliência assume sentidos particulares, de acordo com as disciplinas que a investigam – especificamente, a fisiologia, a ecologia e a psicologia. O sentido mais comummente aceite é o que C.S. Holling apresentou no artigo seminal sobre a resiliência e a estabilidade dos sistemas ecológicos. Holling (1973) define "resiliência" como a "persistência prolongada [dos sistemas naturais] face à mudança", devido à sua "elevada capacidade para absorver a mudança sem se alterarem drasticamente". A variabilidade de utilizações do conceito pode ser abordada a partir da recente análise realizada por Desjardins *et al.* (2015) e ainda noutras realizadas por Carpenter *et al.* (2001) e Folke (2006), estas últimas, referindo-se especificamente à inclusão da dimensão social nessa persistência perante a mudança, passando-se a considerar a resiliência como o resultado de uma interrelação sócio-ecológica – perspectiva central nos estudos sobre o risco, uma vez que, como veremos, este é uma potencialidade que revela tipos e graus de (des)ajustamento adaptativo entre os organismos e o ambiente. De acordo com Gunderson & Holling (2002), essa interrelação funciona numa modalidade de *panarquia*, isto é, comporta-se na forma de uma hierarquia que agrega diversos ciclos adaptativos cujo funcionamento e interrelação determinam a sustentabilidade do sistema acoplado sócio-ecológico (Holling, 2001:396). No seu funcionamento, a *panarquia* gera crises das quais o sistema pode obter vantagens adaptativas (Holling, 2001; Gunderson & Holling, 2002).Uma análise do sentido e das aplicações do conceito, enquanto ajustamento psicológico à mudança, no contexto dos estudos sobre o risco, pode ser encontrada em Luthar *et al.* (2000, 2006).

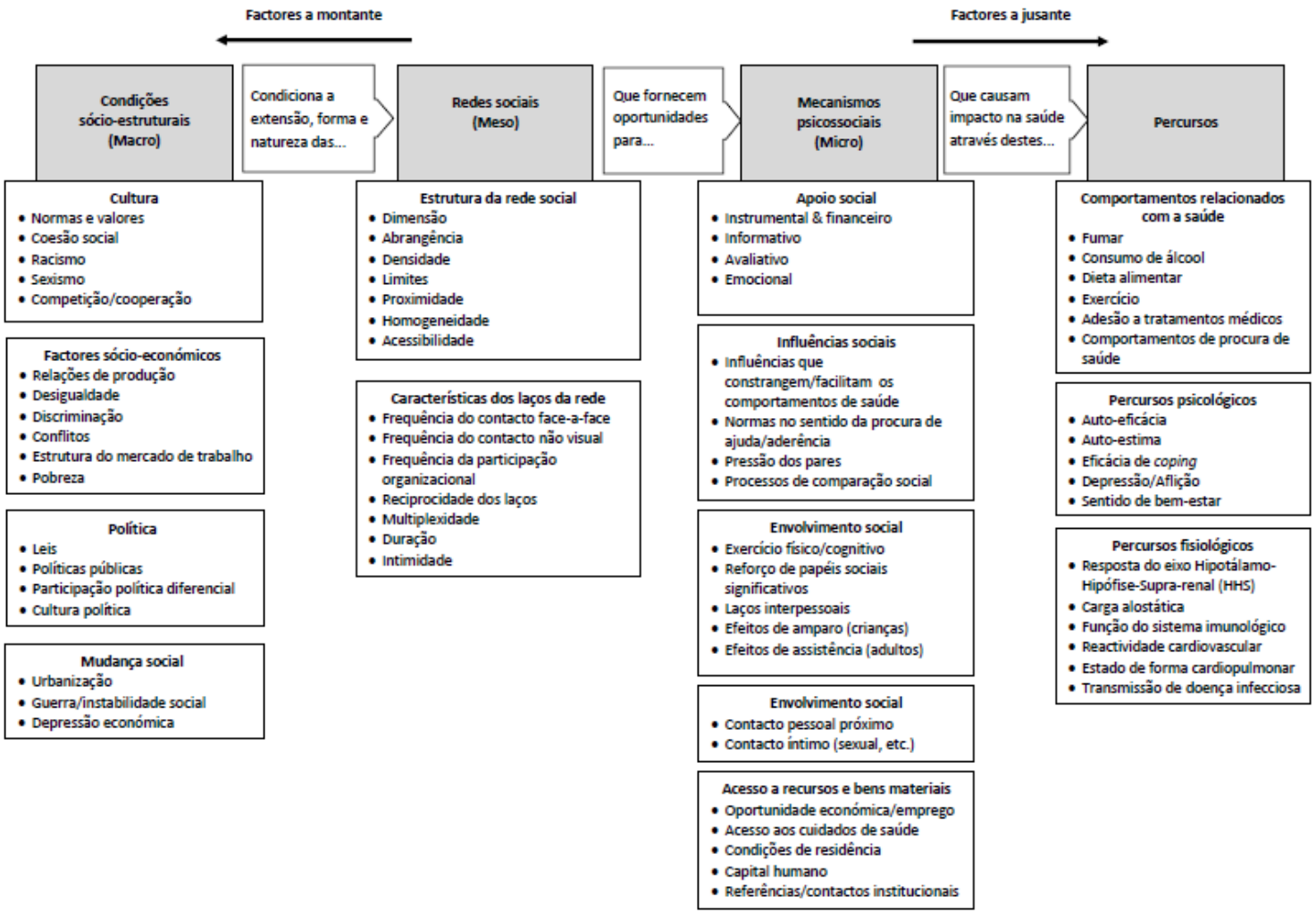

Figura 17: Factores determinantes da saúde (adaptado de Berkman *et al.*, 2000)

O modelo de Berkman *et al.* (2000) *sistematiza* o modo como as redes sociais influenciam a saúde, pondo a nu os elementos cuja relação determina os percursos relativos à saúde que são percorridos pelos indivíduos no contexto social mais amplo. Ao enquadrar a relação atitude-acção dos indivíduos, que é central em psicologia do trabalho (Guion & Landy, 1972; Perry *et al.*, 1976; Rousseau, 1977; Katzell & Thompson, 1990), no contexto histórico-social do trabalho em que eles estão envolvidos, o modelo ajuda-nos a definir os contextos específicos da meta-exposição dos trabalhadores ao risco (cf. Gustavsen, 1991, citado por Johnson & Hall, 1996) e, portanto, a discernir a ecologia dessa exposição (Johnson & Hall, 1996). Esta ecologia de exposição encontra-se concentrada na forma na qual o trabalho está organizado (no nível organizacional, ou mesossocial).

10.1.2. Os contextos de interferência trabalho-saúde

Para Johnson & Hall (1996), "a organização do trabalho envolve múltiplas exposições e apresenta um conjunto de condições que as pessoas experimentam hora a hora, dia após dia, ao longo do percurso das suas vidas. É uma meta-exposição no sentido em que o modo como o trabalho está organizado produz uma ecologia de exposição constituída por uma multiplicidade de exposições físicas, químicas, psicossociais e culturais que os trabalhadores encontram como um todo nos contextos reais de trabalho".[50]

É precisamente no modo como o trabalho é organizado que se deve procurar a dinâmica da interferência dos contextos macrossociais nas acções individuais, revelada através de mecanismos psicossociais. Berkman *et al.* (2000) vêem essa ontologia na forma de "um processo causal em cascata que parte dos processos macrossociais para os processos psico-biológicos, os quais estão ligados de forma dinâmica de modo a formar processos pelos quais a integração social se realiza". Como se referiu, a referência para efeitos de observação e de análise dos impactos do contexto na saúde dos indivíduos é a rede social – o nível meso –, a qual está...

> "...integrada num contexto cultural mais amplo em que as forças situadas a montante condicionam a sua estrutura e, ao movermo-nos para jusante, poderemos compreender

[50] A ideia segundo a qual a organização do trabalho é o factor fundamental de risco para a saúde dos trabalhadores é defendida especialmente pelos seguidores da escola francesa da psicodinâmica do trabalho, em especial por François Sigaut, Philippe Davezies, Christophe Dejours, Yves Clot, Jean-Philippe Deranty e Annie Thébaud-Mony, a cujas contribuições iremos recorrer mais adiante.

> as influências que as estruturas e as funções da rede social exercem sobre o comportamento interpessoal e social." O argumento é o de que as redes sociais "operam ao nível do comportamento através de quatro percursos principais: 1) fornecimento de apoio social; 2) influência social; 3) envolvimento e o apego social; e 4) acesso aos recursos e aos bens materiais. Estes mecanismos psicossociais influenciam de forma ainda mais próxima os percursos relacionados com o estatuto de saúde, incluindo 1) respostas fisiológicas e de stresse directas, 2) estados e traços psicológicos, incluindo auto-estima, auto-eficiência, segurança, 3) comportamentos lesivos da saúde tais como consumo de tabaco ou actividade sexual de elevado risco, bem como comportamentos promotores da saúde, como a utilização apropriada de serviços de saúde, exercício físico e, finalmente, 4) exposição a agentes de doenças infecciosas, como o vírus do HIV, outras doenças sexualmente transmissíveis, ou tuberculose" (Berkman *et al.*, 2000).

A comprovação da associação das forças a montante e a jusante das redes sociais para a definição de uma ecologia de exposição ao risco de saúde exige a detecção de evidências que demonstrem a causalidade etiológica das manifestações de doença no contexto de trabalho. Johnson & Hall (1996) reuniram seis critérios para comprovar essas associações causais:

> "a) a <u>sequência temporal</u> (o factor causal deve preceder o evento que é considerado o efeito),
>
> b) a <u>consistência</u> (uma interpretação causal é suportada apenas se uma associação for consistentemente e repetidamente observada sob condições variáveis),
>
> c) a <u>força da associação</u> (quanto maior a magnitude da associação menor a hipótese de ser espúria),
>
> d) o <u>gradiente biológico</u> (uma relação respondente à dose entre a suposta causa e o efeito fortalece a plausibilidade da interpretação causal),
>
> e) a <u>especificidade do efeito</u> (originalmente um componente nuclear de argumento causal, e
>
> f) a <u>plausibilidade biológica</u> (um padrão claro de percursos fisiopatológicos ou mecanismos que liguem a exposição em questão a um conjunto de efeitos biológicos que eventualmente levem à doença é considerado uma prova crítica em apoio da interpretação causal)".

Por muito esclarecedor que possa ser, o modelo de Berkman *et al.* (2000) apenas toca na articulação das forças que influenciam o estado de saúde no local de trabalho de forma teórica. Para se tornar um instrumento de aplicação empírica, o modelo teria que comportar os meios para se comprovar as etiologias das doenças ocupacionais enumerados por Johnson & Hall (1996). Por outras palavras, o modelo carece de validade ecológica. Porém, como diria

Claude Lévi-Strauss (1962), ele "é bom para pensar". E é o reconhecimento desta qualidade que nos convence a explorá-lo melhor.

O reconhecimento das instituições e das organizações como elementos (ou totalidades, depende da escala de focagem) de um *sistema sócio-técnico* significa que a interpretação dos processos organizacionais deve ser realizada num contexto de sentido mais amplo. A noção de sistema sócio-tecnico, iniciada nos inícios da década de 50 do século XX no âmbito de um projecto de investigação de Eric Trist, logo foi considerada um importante utensílio teórico (Trist, 1981) para analisar o *carácter evolutivo* do ambiente económico (Ackoff, 1971; Trist, 1980) e dos sistemas tecnológicos (Emery & Trist, 1973; Emery, 1977, 1982; Bijker *et al.*, 1987; Bijker, 1995), ao integrar o elemento humano nestes últimos, entrando-se, assim, definitivamente, na "Era da Pessoa" (Trist, 1980). A mudança de visão nas teorias institucionais da economia anunciava a passagem da economia clássica dos processos macro-económicos para a focalização nos processos institucionais, ou para o nível *meso*. Este "novo institucionalismo" trouxe para o centro da discussão da teoria económica a noção biológica de "sistema adaptativo complexo" ao qual já fizemos referência.

Segundo uma teoria evolucionista na economia de Nelson & Winter, 1985, que viria "transformar" o trabalho numa tecnologia evolutiva e, com isso, aumentar a discussão à volta da até então intocável "gestão científica", de Frederick Taylor (1911). A noção de "gestão científica" teria surgido no contexto do *boom* industrial dos inícios do século XX nos Estados Unidos da América e ainda hoje se repercute, nomeadamente, no modelo de trabalho baseado no cumprimento de funções repetitivas e com horários " das 9 às 5", os principais sintomas do que hoje alguns chamam a patologia da Taylorite (Nash, 1998), devido ao seu anacronismo e à sua consequente desadequação aos modelos económicos actuais, apoiados na terciarização (um tema a que voltaremos) e na revolução electrónica. A introdução do conceito de sistema sócio-técnico ao qual correspondem, entre outras qualidades, as de socialmente dinâmico e de contexto-dependente, viria a ter repercussões na corrente do novo institucionalismo, que viria a tornar a economia menos formal e mais substantiva, uma mudança que, aliás, o antropólogo Karl Polanyi (1947, 1957) tinha já instado os economistas a fazer.

A constatação, feita pela antropologia, de que os processos económicos não podem ser pensados a não ser a partir da sua interpretação por parte das instituições e que estas, por sua vez, se constituem como tecnologias de adaptação humana, foi desde logo partilhada pela sociologia (Friedmann, 1961) e mobilizaria os economistas a reconhecerem a caducidade do

formalismo (March & Olsen, 1984). Conforme já havia notado Karl Marx, a economia não pode existir isolada da política, pois que ela é o meio principal de intervenção social. Esta constatação tardia por parte dos economistas formalistas viria, assim, a situar as instituições e, por inerência, as organizações, no centro da análise dos processos económicos. A inclusão do nível *meso* nas análises dos processos económicos trouxe o fim do nexo *macro-micro*, considerado a partir daí demasiado reducionista (March & Olsen, 1984). Lidar com a natureza complexa dos processos económicos viria demonstrar, por consequência, que, no final, a determinação da capacidade de escolha dos indivíduos residia mais directamente no papel das organizações do que no dos sistemas mais amplos (Cohen & Axelrod, 1984), em acordo com a premissa de Michel Foucault (1979), segundo a qual, são as organizações que dirigem as dramaturgias, pois são elas que põem os discursos em prática, entendendo-se estes últimos como tecnologias intelectuais usadas para governar a vida económica (Miller & Rose, 1990).

Antes de analisarmos como a evolução dos paradigmas tecnológicos (Dosi, 1982) e, concomitantemente, o surgimento de uma "nova ontologia da economia" (Dopfer & Potts, 2004), provocou o surgimento de novos riscos para a saúde dos trabalhadores, cabe-nos destacar o mérito ao quadro analítico usado por Berkman *et al.* (2000) em dar conta dos desafios provocados pela economia evolutiva. Embora não fazendo referência ao trabalho destes autores, Dopfer *et al.* (2004) parece irem de encontro precisamente às premissas do seu modelo dos factores determinantes da saúde, quando, a propósito do seu próprio modelo *micro-meso-macro* dizem:

> "(...) trabalhando na ontologia do realismo evolutivo (...), desenvolvemos um quadro analítico para a economia evolutiva com uma arquitectura micro-meso-macro. O motivo para esta reconcepção é tornar clara a natureza altamente complexa e emergente da existência e da mudança na evolução económica. Para nós, a principal descoberta é a de que um sistema económico é uma população de regras, uma estrutura de regras, e um processo de regras. O sistema económico é um sistema-regra contido naquilo que nós chamamos o meso. Sob a perspectiva evolutiva, não se pode somar directamente o micro com o macro. Ao invés, nós concebemos um sistema económico como um conjunto de unidades meso, onde cada meso consiste numa regra e na sua população de actualizações. A estrutura analítica apropriada da economia evolutiva é em termos de micro-meso-macro. Micro refere-se aos transportadores individuais de regras e dos sistemas que elas organizam, e macro consiste na estrutura populacional de sistemas de meso. A estrutura micro está entre os elementos do meso e a estrutura macro está entre elementos meso. O desfecho é um quadro ontologicamente coerente para analisar a evolução económica enquanto mudança no domínio meso – na forma daquilo a que chamamos uma trajectória meso – e uma via para compreender os micro-processos e as macro-consequências envolvidas".

Nós acrescentamos que este quadro analítico nos pode ajudar a compreender, igualmente, as micro-consequências dos macro e dos meso-processos na saúde dos indivíduos. Adoptando a lógica de análise proposta por Dopfer *et al.* (2004) para o estudo da relação trabalho-saúde, nos parágrafos seguintes salientámos alguns pontos da implicação da interrelação dos três níveis de processos económicos na saúde dos trabalhadores, respeitando, porém, o sentido de contextualização *macro-meso-micro*, proposto por Berkman *et al.* (2000).

10.1.2.1. Condições sócio-estruturais e saúde (nível contextual macro)

Num dos parágrafos anteriores fez-se referência à doença da Taylorite para se identificar o que June Nash (1998) denuncia como "a atrofia da inteligência humana e da criatividade no trabalho", provocada pelos princípios do trabalho segmentado e do controlo "managerialista" defendidos pela "gestão científica" de Frederick Taylor, a qual, como se sabe, formatou os contextos institucionais de produção industrial ao longo do século XX. O modelo de produção industrial em série deve ser compreendido num contexto social e histórico em que se cria no poder emancipador do trabalho assalariado e na própria ideologia da modernidade segundo a qual era possível resolver os problemas mais prementes da humanidade – ideologia, esta, que, entre outros, o filósofo da ciência Bruno Latour (1994) tem vindo paulatinamente a desmistificar.

Wilcock (1993) foca precisamente este ponto, ao lembrar que "ao longo de milhões de anos a sobrevivência básica fornecia o propósito para a actividade. Com a mudança [da actividade para a ocupação], devida à evolução cultural, particularmente nos últimos duzentos anos, o uso equilibrado das capacidades ficou comprometido, e, em última instância, a longo prazo a saúde e a sobrevivência da espécie pode ficar sob ameaça". A passagem das necessidades biológicas para as necessidades culturais transformou a actividade dirigida, teleológica, em práticas para sustentar os estilos de vida culturalmente construídos, e, consequentemente, a actividade humana passou a ser marcada não pela manutenção de programas biológicos inatos mas sim pela manutenção da cultura em si própria (Wilcock, 1993). A evolução...

> "...gradual de estruturas ocupacionais complexas para responder às forças culturais levou à situação presente em que é difícil descobrir os comportamentos de sobrevivência e de manutenção da saúde que foram outrora dominantes nas ocupação

> humana e, no conjunto, a saúde e o bem-estar parecem ser menosprezados entre a pressa e o stresse que têm lugar no contexto das estruturas ocupacionais dos nossos dias. A energia e o potencial humanos são hoje dirigidos não para suprir necessidades humanas, mas sim necessidades de produção" (Wilcock, 1993).

Em suma, "os factores sócio-culturais estão a desviar a ocupação das suas funções primárias" (Wilcock, 1993). Para além desta deslocação do sentido do trabalho, que serviu e continua a servir de pedra de toque da teoria marxista da relação entre trabalho e capital, as transformações nos sistemas produtivos ao longo do século XX fez surgir uma contradição fundamental denotada por Braverman (1998):

> "por um lado, (...) o trabalho moderno, sendo um resultado da revolução técnico-científica e da "automação", requer os mais elevados níveis de educação, formação, inteligência e esforço mental em geral de que há memória. Ao mesmo tempo, uma insatisfação crescente com as condições do trabalho industrial e administrativo parece contradizer esta visão. Também acontece que, por vezes, as mesmas pessoas que suportaram antes essa mesma visão referem que o trabalho se tornou cada vez mais sub-dividido em pequenas operações desinteressantes que não envolvem as capacidades que adquiriram através dos níveis elevados de educação e de formação referidos, e que a tendência moderna do trabalho desinteressante e burocratizado aliena cada vez maiores fatias da população trabalhadora".

A satisfação deste sistema de criação de necessidades de produção levou, nos últimos tempos, à "bancarrota moral" (Sennett, 2009), um dos principais efeitos perniciosos do primado da criação de riqueza. Num contexto de extrema dificuldade em cumprirem com o "imperativo moral" da sociedade de bem-estar e do correspondente Estado de Providência, segundo o qual, "para ser vistos como cidadãos de plenos direitos, as pessoas devem ser vistas simultaneamente como trabalhadores regulares" (Walters, 1997), estas passaram a frequentar...

> "empregos altamente stressantes, os dias de trabalho foram alargados e as suas relações com as empresas tornaram-se ainda mais problemáticas. Passaram a estar constantemente detidas em empregos de curta duração, os quais as enfraqueciam enquanto indivíduos e não lhes permitiam construir os seus mananciais habilitacionais. Os seus locais de trabalho passaram a focar-se mais em transacções do que em relações, e isto produziu um tipo de injustiça procedimental e estrutural: não há relações de longa duração onde as suas necessidades, as suas mágoas e as suas contribuições para as empresas pudessem ser reconhecidas. A "infantaria" deste novo capitalismo passa um tempo terrível mesmo quando o *boom* económico se encontra no seu auge... (Sennett, 2009).

A "bancarrota moral" está intimamente ligada à "corrupção do carácter" (Sennett, 2009), que pode ser explicada, em parte, pela transformação das relações interpessoais face às novas dinâmicas do mercado de trabalho (Jacobson, 1989; Dejours, 1999; Antunes, 2008, 2009), que levam à clivagem da população potencialmente activa em muito bem remunerados e muito mal remunerados, e mesmo à exclusão de uma classe de indivíduos, considerados "supérfluos" (Forrester, 1997, citada por Areosa, 2015) ou "sem projecto" (Boutinet, 1996). Esta fragilização das relações sociais origina uma "socioporose" (Renduelles, 2007), marcada pela fragilidade dos laços humanos (Bauman, 2004), à qual está associada a "democratização do desemprego" (Esping-Andersen & Regini, 2000).

Devido à alegada escassez de empregos e à insegurança dentro dos existentes, os candidatos às vagas e os trabalhadores em geral alteram as suas relações interpessoais adoptando atitudes de competição, as quais, com o tempo, criam "uma ordem interpessoal na qual cada indivíduo, sendo livre de perseguir o seu próprio interesse, e, num certo sentido, compelido a fazê-lo, faz de todos os outros indivíduos um meio para atingir um fim" (Park & Burgess, 1921). Apesar dos efeitos sociais perniciosos, estas dinâmicas interpessoais são enquadradas numa lógica de justificação em nome da prosperidade social por via da figura da "sociedade activa" (Walters, 1997). A ideologia da sociedade activa veio ocupar um lugar de destaque nas próprias políticas sociais comunitárias europeias, entrando, por este meio, no vocabulário popular relacionado com as novas políticas de gestão do *self*, obrigando, o desempregado, em especial, a agir reflexivamente, impondo a si próprio práticas de *self formation*, ou de *enfolding* de formas de autoridade, numa lógica de *self on self* (Dean, 1995) com a intenção remota de mudar a sua condição de desempregado para empregado.[51] A (bela)

[51] Optou-se por aplicar a forma não traduzida do inglês "enfolding". Em português, a tradução mais próxima do sentido dado por Mitchell Dean é a de "envelopar", ou de "empastar", "empacotar", no sentido de envolver num envelope, numa pasta ou num pacote. Na nossa opinião, o conceito está muito próximo do de "embodiment", do pragmatismo de John Dewey, ou de *incorporação* do *habitus*, significando "torná-lo corpo", de Pierre Bourdieu (sobre a contribuição destas duas teorías para os estudos ocupacionais, ver, por exemplo, Cutchin *et al.*, 2008; Aldrich & Cutchin, 2013), ou ainda da incorporação da realidade através da percepção, no sentido aplicado por Maurice Merleau-Ponty, e da ideia de *apropriação*, central na teoria histórico-cultural da actividade, de Lev Vygotsky e de Alexei Leontiev, consistindo na reconstrução interna das operações externas. O conceito é aplicado por Dean para se referir ao acto de incorporação de capacidades com o objectivo de dotar os indivíduos de competências de gestão do *self* impostas por parte dos poderes políticos, com a intenção encapotada de os disciplinar, ou docilizar, no sentido dado pela teoria do biopoder, de Michel Foucault (2004), que Mitchell Dean claramente adopta. Por acharmos que facilita a compreensão do conceito no sentido aplicado por Dean, deixamos aqui o contexto em que ele é utilizado: o acto de *enfolding* refere-se, então, a "pratices of the disciplinary training of the body seek to "enfold" forms of authority within a self-surveilling space, certain counseling techniques seek to enfold capacities of self-esteem and self-confidence, and practices of meditation seek to enfold powers of calmness, clarity and concentration. In all cases what is addressed is not the self and its capacities that are the putative terminal of these practices, but the practices of enfolding themselves, the forms of authority they seek to enfold, the material they seek to work with and upon, and the results they promise." (Dean, 1995). A *incutição* de representações através da via formativa, educacional, é

ideia subjacente à noção de "sociedade activa" é a de que os indivíduos devem ser constructores activos do seu próprio destino social (Holmqvist, 2009). Por outras palavras, eles devem ser empreendedores e criar o seu próprio emprego, sendo deste modo responsabilizados pela criação de riqueza, e apontando à ideia de auto-governo como forma de os indivíduos desempregados e pobres resolverem os seus problemas sociais pelas suas próprias mãos (Walters, 1997). No fundo, trata-se de uma deslocação do *ethos* do Estado-Providência para o *ethos* da Sociedade Activa – um exemplo perfeito do funcionamento de uma tecnologia intelectual (cf. Miller & Rose, 1990).

Na ideia das instituições políticas, a "sociedade activa" é o modelo ideal de governação democrática liberal (Miller & Rose, 1990) nas actuais economias pós-industriais que poderá servir de panaceia para os seus males sócio-estruturais. Há um conjunto significativo de estudos críticos sobre esta forma de enfrentar a sensação de não-liberdade imposta pela cultura política democrática liberal actual, que levou Zigmunt Bauman (1977) a atribuir à cultura o estatuto de "segunda natureza", por ser suposta e mistificadamente dotada do predicado de imutabilidade e de projectar sobre a sociedade um sentimento de impotência, impondo-se à acção humana com a mesma inexorabilidade dos constrangimentos naturais. Entretanto, face a esta resistência "natural" da cultura à mudança, vão surgindo novos riscos sociais. Estes apresentam-se como "situações nas quais os indivíduos experimentam perdas no seu bem-estar e que emergiram como um resultado de transformações sócio-económicas que tiveram lugar ao longo das últimas três ou quatro décadas e são geralmente classificadas sob a categoria de pós-industrialização. A desindustrialização e a terciarização do emprego [– as principais características da pós-industrialização –] bem como a entrada massiva das mulheres no mercado de trabalho, aumentaram a instabilidade das estruturas familiares e a despadronização do emprego" (Bonoli, 2006).

Os novos riscos sociais incluem:

1) o perigo de fragmentação familiar devido à dificuldade de conciliação trabalho-família (para as famílias em que ambos os elementos do casal trabalham, contornando deste modo o risco de pobreza mas não evitando o risco de desagregação familiar),

2) o risco de pobreza em famílias monoparentais (em especial quando há crianças),

---

normalmente acompanhada da sua *imposição* através da regulação biopolítica dos comportamentos das populações e do *self*, e, ambas estas estratégias de disciplina são vias comuns para a construção do *ethos* profissional (Costa, 2011).

3) ter um parente em situação frágil (que provoca gastos acrescidos e pode levar ao abandono do emprego por parte do/s familiar/es trabalhador/es, aumentando o risco de pobreza – para além deste *burden*, ou fardo, como bem lembrou Michel Foucault (1963), a doença de alguém significa normalmente a ausência de um potencial criador de valor),

4) possuir habilidades/conhecimentos reduzidos ou obsoletos (que dificultam a adaptação às novas exigências do mercado de trabalho, definido pela terciarização e pela informatização), e

5) cobertura de segurança social insuficiente.

Todos estes riscos têm origens diversas, mas possuem, pelo menos, dois aspectos em comum: "não são geralmente bem apoiados pelo modelo do Estado-Providência herdado do pós-II Guerra Mundial, e tendem a afectar os mesmos grupos sociais, especialmente jovens, mulheres e pessoas com baixos níveis de escolarização" (Bonoli, 2006). Nós acrescentaríamos a estes grupos as minorias étnicas – como o comprovam inúmeros estudos, particularmente, no grupo profissional que nos interessa especialmente, o dos trabalhadores da limpeza (Barth, 1969; Darity Jr. *et al.*, 1995; Michalos & Zumbo, 2001; Fenton & Bradley, 2002; Cocchiara & Quick, 2004; Liu *et al.*, 2012; Hviid *et al.*, 2013; Smith *et al.*, 2013) – e os idosos (embora, neste caso, como é óbvio, não interferindo na sua situação profissional, mas podendo interferir na dos seus familiares, como referido acima).

Estas alterações nas funções primárias e na forma do trabalho consolidaram a colocação da relação trabalho-saúde no centro das agendas de investigação de diversas disciplinas, como a medicina ocupacional, a antropologia do trabalho, a sociologia industrial, a psicologia comunitária e do trabalho, a gestão de recursos humanos, a ergonomia, tanto física como cognitiva, etc.

O estudo da relação causal entre condições de trabalho e estado de saúde dos trabalhadores tem vindo a adquirir especial destaque nos nossos dias, como comprova a definição de risco psicossocial da Organização Internacional de Trabalho (OIT-1986), que oportunamente analisaremos. Estamos aqui perante um dos maiores paradoxos da modernidade: encontrarmo-nos numa época em que se observa uma preocupação crescente com a qualidade do trabalho e, simultaneamente, em que este é cada vez mais raro e impõe cada vez maiores custos aos trabalhadores (Areosa, 2015). Embora aquele destaque adquira toda a legitimidade no actual contexto sócio-económico, ele não deixa de ser um dos produtos reveladores da assunção de novos riscos sociais, remetendo para a noção central de Sociedade de Risco, referida por Ulrich Beck (1992) e, por consequência, para a revitalização

da sociologia crítica da Escola de Frankfurt (Giddens *et al.*, 1995, 1996; Adam *et al.*, 2000; Beck, 2003, 2008, 2009). A ideia discutida em diálogo entre Theodor Adorno e Max Horkheimer, em 1956, reeditado pela Revista New Left em 2010, segundo a qual, o processo de civilização se fetichizou ao desvalorizar o papel do trabalho em mediar as relações entre seres humanos, foi exponenciada ao máximo pela nova sociologia crítica de Ulrich Beck.

A verdade é que os problemas da relação entre trabalho e saúde denunciados hoje com grande amplificação não são novos; eles têm vindo a ser analisados com atenção especial desde as fases mais precoces da Revolução Industrial. Além disso, de acordo com Gochfeld (2005), o estudo do impacto do trabalho na saúde é bastante antigo, podendo remontar a cerca de 1700 anos antes de Cristo, ao documento conhecido como *Surgical Papyrus de Edwin Smith*. Entre esta data e a fase industrial há um enorme vazio na literatura, e não é possível analisarmos com a segurança devida os eventuais estudos sobre a interferência das condições sócio-estruturais na saúde dos trabalhadores.

A realização de uma história integrada da relação trabalho-saúde seria de enorme interesse para analisarmos a evolução tanto do trabalho como da sensibilidade social sobre os seus impactos na saúde dos trabalhadores. Não é, obviamente, função do presente estudo elaborar essa história. Não estando ela acessível, podemos, porém, identificar três vias principais da investigação histórica da relação trabalho-saúde: a médica, a social e a psicológica. Na primeira via, assumem lugar de destaque dois artigos fundamentais de Herbert Adams (1992, 2001) focados na evolução da medicina ocupacional. Podemos ainda acrescentar o trabalho de dupla inspiração – médica e psicológica – de Julian Barling e Amanda Griffiths (2003). Na via social, podemos sugerir o trabalho de Michael Marmot (2005), que nos fornece uma rápida perspectiva histórica dos determinantes sociais da doença em geral com algumas alusões à saúde ocupacional. Na terceira via, assume relevo o trabalho de Nik Chmiel (2008), que nos dá uma perspectiva bastante completa da relação entre o trabalho e as análises psicológicas em contexto organizacional.

De entre os momentos altos da história do estudo da relação trabalho-saúde, tomando por referência o foco na realidade das condições laborais ao nível das redes sociais, isto é, das comunidades de prática, seleccionámos dois momentos que pensamos ser paradigmáticos da importância do tema ao longo dos tempos.

No primeiro caso, salienta-se o papel pioneiro na medicina social do médico, antropólogo e político Rudolf Virchow (1821-1902) sobre a epidemia de tifo nas minas de carvão da Silésia, entre os anos 1847 e 1848. O considerado "pai" da patologia moderna

teceu duras críticas às condições de trabalho miseráveis dos mineiros (Abrams, 2001), defendendo que as funções da medicina, sendo uma ciência social, não são muito diferentes das da política, a qual considerava como uma medicina em larga escala. Esta ideia, parecendo inofensiva, encerra toda a lógica da preocupação social pela configuração da relação trabalho-doença. Ela significa que a actividade política tem a responsabilidade de zelar pela saúde das populações, incluindo aqui, obviamente, os trabalhadores, e que, a medicina deve intervir primariamente no seio da comunidade. Foi precisamente esta ideia que fez germinar a actual medicina ocupacional e viria a inspirar os fundamentos da psicologia comunitária.

No segundo caso, destaca-se os estudos sobre o efeito da exposição do organismo a matérias nocivas, em especial, a silicose e o chumbo. As investigações sobre as "epidemiologias toxicológicas" mobilizaram muito investigadores, destacando-se, de entre eles, George Baker (1722-1809), o primeiro médico a identificar a relação entre a exposição ao chumbo e a demência (embora não em contexto laboral, mas alertando, apesar disto, para os perigos desta exposição em qualquer contexto), Louis Tanquerel des Planches (1810-1862), Alice Hamilton (1869-1970) e Clair Patterson (1922-1995), este último um dos mais acérrimos defensores da supressão das emissões de chumbo nos locais de trabalho e no espaço público, cuja filosofia prolonga de algum modo a *démarche* higienista (Vigarello, 1987, 1993) de Johann Peter Frank (1745-1821), de Louis Pasteur (1822-1895) e de Eugène-René Poubelle (1831-1907).

Os estudos sobre o envenenamento por chumbo estão na origem do desenvolvimento das preocupações sobre a saúde ocupacional (Riva *et al.*, 2012), pois que as doenças daí decorrentes tinham uma incidência simultaneamente ambiental e ocupacional e manifestavam-se simultaneamente a nível físico e a nível psicológico. Na verdade, mesmo os casos de fraca exposição a agentes tóxicos podem manifestar-se através de sintomas como dores de cabeça, dores abdominais, insuficência renal, hipertensão, neuropatias, etc., que revelam estados subclínicos, isto é, períodos durante os quais as pessoas em geral e o trabalhador em particular ainda não estão clinicamente doentes (Dejours, 1987).

Estes estados subclínicos são indicadores de que os programas psicobiológicos que traduzem a propensão para o organismo agir num certo padrão não estão a funcionar devidamente, resultando em sintomas que não são mais do que sinais da activação de mecanismos patogénicos (Levi, 1987). Para Lennart Levi (1987), o desajuste entre os programas psicobiológicos e os processos sociais e, por inerência, a estrutura social, é a causa principal da manifestação da activação desses mecanismos, os quais são, portanto,

precursores de doenças. Estas doenças são psicossocialmente mediadas, como podemos ver através da Figura 18.

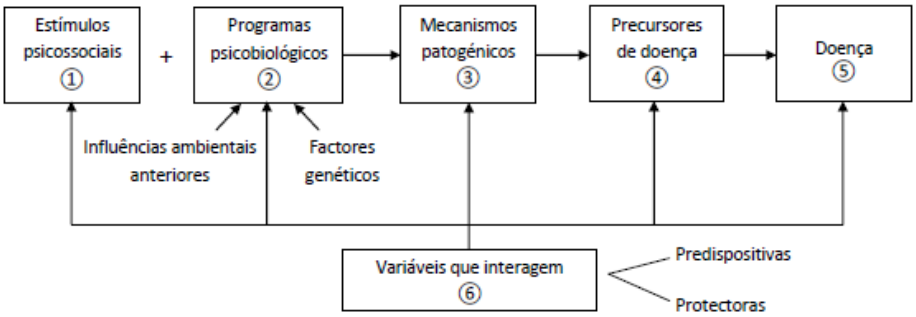

Figura 18: Modelo teórico da doença psicossocialmente mediada (adaptado de Kagan & Levi, 1967)

De acordo com o modelo, "o efeito combinado dos estímulos psicossociais ① e dos programas psicobiológicos ② determina os mecanismos de reacção psicológicos e fisiológicos ③ de cada indivíduo. Estes podem sob certas circunstâncias, levar a estados precursores de doença ④ e à própria doença ⑤. Esta sequência de eventos pode ser promovida ou impedida por variáveis interagentes ⑥" (Kagan & Levi, 1967), as quais podem ser predispositivas ou protectoras.

Os mecanismos patogénicos são activados, portanto, na tentativa de se combater estados de angústia psicológica, para se evitar que eles progridam para estados de doença (Dejours, 1987). Caso estes estados não sejam evitados, ou seja, "se a doença ocorreu em um indivíduo, ela tem repercussões no processo social dentro da estrutura social na qual ele vive e nos estímulos psicossociais resultantes, na sua propensão para reagir e nas variáveis que interagem com o processo" (Levi, 1987).

Quando os mecanismos patogénicos fisiológicos estão relacionados a situações, pessoas ou doenças específicas, as doenças são normalmente circunscritas em determinadas manifestações facilmente identificáveis; mas, quando esses mecanismos não são relacionados com situações, pessoas ou doenças específicas, isto é, têm uma manifestação difusa, são, normalmente, classificados como stresse (Levi, 1987).

Na opinião de Kagan & Levi (1967), as variáveis interagentes são classificadas em factores mentais, fisicossociais e psicossociais , como mostra a Tabela 12.

Tabela 12 – Variáveis interagentes no fluxo de eventos que levam à doença

(fonte: Kagan & Levi, 1967)

Variáveis predispositivas		*Variáveis protectoras*	
Psicossociais	• Combinações de estímulos ambientais psicossociais nocivos.	Psicossociais	• Pertença a um grupo, actividades substitutas aceitáveis, fonte de aconselhamento, disponibilidade de alguém para ouvir, educação.
Fisicossociais	• Estímulos físicos ambientais (calor, barulho, riscos químicos, altitude, malnutrição, excesso de população, etc.). Geralmente têm um elemento psicossocial.	Fisicossociais	• Nutição, vestuário, condições de residência, serviços de saúde.
Falta de variáveis interagentes "protectoras"		Processos mentais	• Habituação, adaptação, *coping*, substituição, aprendizagem, etc.

Como lembra o primeiro professor de medicina psicossocial, a propensão para reagir aos estímulos de forma padronizada pode ser posta em causa tanto devido a factores genéticos como a factores ambientais (Levi, 1987). Tendo nós especial interesse nestes últimos, em continuidade com a exploração que temos vindo a fazer do modelo de análise dos processos que relacionam agente e estrutura, de Berkman *et al.* (2000), é importante reconhecer estes mecanismos patogénicos como indicadores de desajuste entre essa relação que são provocados por estímulos do tipo psicossocial. É precisamente isso que defende Levi (1987), quando informa que:

> "os estímulos psicossociais têm origem num processo social no seio de uma estrutura social e afectam o organismo através da mediação da percepção e da experiência – os processos nervosos superiores – e deve-se suspeitar, sob certas circunstâncias e em certos indivíduos, que causem doenças. Uma fábrica, uma empresa, uma escola, uma comunidade, ou uma família são exemplos de uma estrutura social. Um processo social é aquilo que tem lugar nessa estrutura – e.g., trabalho, educação, cuidado".

O desajuste entre os programas psicobiológicos e os estímulos psicossociais que podem descambar no desenvolvimento de mecanismos patogénicos (Holmes & Rahe, 1967; Von Kanel *et al.*, 2003) é central para compreendermos a ecologia do stresse, que é a resposta mais comum a situações onde interferem factores provocadores de sobrecargas alostáticas

(Sterling & Eyer, 1988; Legato, 2010) no local de trabalho (Shnorpfeil *et al.*, 2003). É precisamente sobre este desajuste que reflectem os parágrafos seguintes.

10.1.2.2. Redes sociais e saúde (nível contextual *meso*)

Em sentido abrangente, pressupõe-se que o trabalho constitua a via para o exercício do direito ao bem-estar, como defendia Alfred Marshall (1965). Porém, como aprendemos com Michel Foucault, ou com Pierre Bourdieu e com a teoria crítica em geral, a prática em sociedade nunca se encontra imune à tensão dos jogos de poder, cuja omnipresença transforma o espaço social – e por inerência o local de trabalho – num campo de forças que determina a forma das interacções que aí têm lugar, obrigando o agente a uma prática reflexiva constante (Bourdieu, 1989). Esta dimensão "escondida" do trabalho vem complexificar de sobremaneira qualquer análise que se pretenda realizar sobre a "natureza" das profissões, uma vez que não se pode ignorar esta "microfísica do poder" (Foucault, 1979) incluída na biopolítica e na anátomo-política que disciplina as populações e os indivíduos (Foucault, 2004) e, em última análise, regula a apresentação do *self* na vida de todos os dias (Goffman, 1956).

De acordo com Erving Goffman (1956), é precisamente em referência ao poder sancionatório dos grupos sociais particulares e da sociedade em geral que o indivíduo gere as impressões de si mesmo. Isto significa que a apresentação do indivíduo perante a sociedade esconde sempre uma determinada estratégia de provocação de um certo impacto desejado sobre os outros indivíduos apoiada na construção e/ou manutenção de uma dada fachada.[52] É esta fachada que passa a *identificar* o indivíduo no campo de forças a que Bourdieu (1989) se refere. A ideia é gerir a tensão entre situações/relações de submissão e situações/relações de dominação, a qual poderá variar consoante o espaço social onde o indivíduo exerça a sua actividade.

[52] A gestão das impressões é uma noção que tem assumido relevo especial enquanto estratégia de apresentação do *self* nas diversas formas de associação social actuais, desde a participação em redes sociais envolvidas na comunhão/comunidade de práticas, como nas empresas, até à inclusão em redes sociais mais amplas, como o Facebook, ou, no âmbito profissional, e eventualmente com maior expressão a nível laboral, o LikedIn. A principal estratégia de gestão das impressões públicas parecer passar, hoje, pela estetização máxima, uma característica comum da pós-modernidade (Cova & Svanfeldt, 1993), a qual se estendeu definitivamente ao mundo do trabalho e da empresa (Witz *et al.*, 2003; Warhurst & Nickson, 2009; Karlsson, 2012).

Ao gerir as impressões, os indivíduos acabam por combinar a construção de si (a sua identidade) com a participação no jogo tensional num espaço social concreto (a sua pertença ao grupo), o qual *sujeit*a o indivíduo, moldando, assim, a sua subjectividade (Holtgrewe, 2003). É neste sentido que entendemos a ideia de Christina Garsten (2008), citada no início deste capítulo, da projecção dos sentidos de identidade e de comunidade por parte do trabalho. E é também neste sentido que devemos entender as instituições enquanto construtoras de identidade, como lembra Mary Douglas (2004).

Neste nível relacional – *meso* – joga-se o modo como as influências macro-sociais são traduzidas em mecanismos psicológicos de gestão das impressões. A ponte entre os factores determinantes da saúde situados a montante deste nível e os factores determinantes da saúde situados a jusante é, assim, estabelecida na participação prática dos indivíduos no jogo tensional em que simultaneamente se mostram e se escondem enquanto partilham a sua experiência com outros indivíduos.

O sentido identitário revela-se, portanto, pelo imperativo de integração do indivíduo em comunidades de prática (Wenger, 1998; Hoffman & Militello, 2008) para efeitos de socialização profissional (Sennett, 2008; Eriksson & Linde, 2014), a qual se constitui como um vector essencial da socialização secundária e como um dos principais quadros sociais de memória (Halbwachs, 1925). A integração do indivíduo no grupo através da ocupação torna esta uma forma de associação social fundamental, a tal ponto que ela passa a moldar a sua vida, tanto no local de trabalho como no seu exterior (Van Maanen & Barley, 1982).

Como defendeu George Herbert Mead, o precursor do interaccionismo simbólico, as interpretações partilhadas são as bases da construção social do *self* (Mead, 1925, 1934, 2008) e, por inerência, do crescimento pessoal (Rogoff & Toma, 1997; Matsumoto, 1999). O pensamento partilhado forma a argamassa da noção mais recente de comunidades de prática (Wenger, 1998), a qual está intimamente relacionada com a noção de aprendizagem culturalmente situada (Brown *et al.*, 1989; Lave, 1985; Brown & Duguid, 1991; Lave & Wenger, 1991; Markus & Kitayama, 1991) nomeadamente no local de trabalho (Scribner, 1985; Billett, 2001, 2008a, 2008b, 2010; Harteis & Billet, 2008), o qual constitui um ambiente de aprendizagem por excelência (Scribner, 1985; Moore, 2004). Ambas estas noções remetem para as ideias centrais e mais antigas de gesto técnico e de eficácia técnica (Mauss, 1934), sobre as quais se funda a noção de congruência intraindividual (Magnusson e Ekehammar, 1978) e da ideia "Schutziana" da interpretação prática da experiência do mundo (Schutz, 1967), que, por sua vez, está na base da noção de corpo como "campo de expressão" dos

modos de experimentação que o indivíduo realiza do mundo (Schutz & Luckmann, 1989). É nesta realidade *para-si*, na famosa expressão do existencialismo sartriano, em que o indivíduo se identifica com a situação, que a prática organizada e dirigida a um fim obtém o seu valor social e antropológico, pois é onde ele, através do seu corpo, exprime a norma social, como fazia o empregado de mesa que Sartre tão magistralmente nos mostrou (Sartre, 1943).

Trabalhar é, portanto, um resultado da tradução dos modos de incorporação do capital cultural (Bourdieu, 1976) em formas de expressividade prática no contexto de um dado espaço e grupo social. É nestas formas que os indivíduos interpretam na prática o seu grau de conformidade com o arbítrio cultural (Bourdieu, 1976) representado nas relações laborais.

Ora, é precisamente no conceito de "arbítrio cultural" que pensamos encerrar-se o problema da (des)adequação pessoa-ambiente enquanto factor determinante da saúde do trabalhador no contexto organizacional, como defendido, em primeira mão, por French & Kahn (1962). O arbítrio cultural "bourdiano" adequado à escala organizacional traduz a ideologia subjacente à política e à cultura organizacionais em *modelos de organização do trabalho*, os quais podem não ser bem aceites pelos trabalhadores, abrindo-se, neste caso, espaço para a incongruência (Muchinsky & Monahan, 1987; Williams, 2002; Burke & Cooper, 2006; Anderson *et al.*, 2008; Talbot & Billsberry, 2010) de valores (O'Reilly III *et al.*, 1991; Kristof, 1996; Ostroff *et al.*, 2005) e para défices de envolvimento (Schneider & Smith, 2004; Macey & Schneider, 2008; Demerouti & Cropanzano, 2010; Macey *et al.*, 2011). A satisfação com o trabalho, a saúde, o envolvimento organizacional e a produtividade acabam por caminhar de mãos dadas neste processo (Kalimo, 1987) e o desajuste entre estes elementos pode pôr a saúde da própria organização em causa (Cox & Thomson, 1999).

Este desajuste pode repercutir-se a vários níveis (Kristof-Brown *et al.*, 2005) e pôr em causa a própria integração dos indivíduos nas comunidades ocupacionais (Seong *et al.*, 2015). Por definição, como vimos, as comunidades ocupacionais incluem uma dimensão identitária. Como lembram Van Maanen & Barley (1982), uma comunidade ocupacional é "um grupo de pessoas que se consideram envolvidas no mesmo tipo de trabalho; que se identificam (mais ou menos positivamente) com o seu trabalho, que partilham uns com os outros um conjunto de valores, normas, que se aplicam a, mas vão para além de, matérias relacionadas com o trabalho". Neste sentido, os laços informais são tidos como fundamentais para a manutenção da coesão dos grupos em contexto organizacional e mesmo inter-organizacional (Granovetter, 1973) e revelam igualmente o nível de envolvimento dos trabalhadores com a missão da organização (Mowday *et al.*, 1982; Bielby & Hochschild, 1998). Para além disso, as

relações sociais são também importantes para a saúde. House *et al.* (1988) descobriram que as pessoas que mantêm maior número de relações com as outras e até mesmo com animais têm melhores índices de saúde. É sabido que os outros, especialmente os outros significativos, um conceito cunhado por Harry Stack Sullivan, são elementos fundamentais para o sujeito estabelecer as suas relações de apego (Evans III, 1996), as quais como John Bowlby (1969, 1973, 1980) demonstrou, são determinantes para o desenvolvimento pessoal logo desde o nascimento. Quando a integridade física ou psicológica estão em perigo, são normalmente os outros significativos que nos aconselham, nos apoiam, guiam e cuidam de nós (McKinlay, 1981; Calnan, 1983; Rickwood & Braithwaite, 1994; Pescosolido *et al.*, 1999; MacKian, 2003; Pescosolido, 2006). Por estas razões, o estabelecimento de relações de apego com os colegas de trabalho pode significar a garantia de apoio em caso de necessidade maior. A existência de outros significativos no local de trabalho ajuda à mediação cultural entre o indivíduo e o grupo e entre ele e a própria organização, na forma dos seus representantes oficiais. A função dos outros significativos na formação de atitudes, valores, auto-conceitos e outras estruturas psicológicas é considerada fundamental (Woelfel & Haller, 1971). A importância destes agentes revela-se sobretudo pela multiplexidade das relações que com eles se pode manter. É no quadro da diversidade de relações possíveis – que extrapolem as relações estritamente laborais – que a presença de outros significativos é fundamental para o equilíbrio psicológico dos indivíduos.

Uma das conclusões mais importantes e originais da análise do famoso efeito Hawthorne foi que a produtividade e, por correspondência, o envolvimento dos trabalhadores nas suas tarefas, dependem essencialmente de uma lógica que escapa às duas lógicas normalmente tomadas como centrais nas teorias de gestão – as lógicas do preço de custo de produção e do rendimento dos trabalhadores – ou seja, *a lógica do sentimento* (Canguilhem, 2001). Das três lógicas descobertas por Elton Mayo e por Lloyd Warner, esta foi a que revelou ser preponderante para o aumento do desempenho. De acordo com George Friedmann, o fundador da sociologia do trabalho, esta descoberta significa que os trabalhadores resistem à racionalização imposta pelos organizadores do trabalho (Canguilhem, 2001). Ao longo dos oito anos dos estudos Hawthorne (1924-1932), Elton Mayo, o coordenador do projecto, descobriu que as teorias defensoras da eficiência através da racionalização dos processos de trabalho erigidas por Frederick Taylor, em 1911, e por Hugo Munsterberg, em 1913, não tinham correspondência com a realidade. A favor do projecto humanista de Mayo – por oposição ao projecto racionalistas das teorias anteriores – havia o facto de os estudos Hawthorne terem aplicado uma metodologia etnográfica, dirigida

por Lloyd Warner, que foi aplicada intensivamente ao longo de oito anos. Tanto o projecto como os resultados comprovavam ser ecologicamente válidos, e, logo, irrefutáveis, contrariamente às teses defendidas pelos projectos racionalistas, tal como Mayo havia denunciado logo após a publicação da obra de Munsterberg (Mayo, 1915). Em resposta ao "Scientific Management" de Taylor, Mayo opunha o "Personnel Management", apoiado num "Human Relations Movement", que viria originar a disciplina de Gestão de Recursos Humanos. Os estudos Hawthorne viriam a fazer desaparecer o esperado impacto dos estudos Michigan, coordenados por Rensis Likert e centrados na determinação de estilos de liderança eficientes (Chmiel, 2008).

Os estudos Hawthorne vieram demonstrar sobretudo a importância do sentido de comunidade dos trabalhadores para o seu desempenho (que determina a saúde das organizações) e para a sua saúde. O papel das redes sociais – o nível *meso* – revela-se, assim, determinante da saúde tanto dos trabalhadores como das organizações. A finalidade do projecto coordenado por Mayo era precisamente descobrir as vias de ajustamento entre as pessoas e o ambiente, ou, melhor dizendo, entre as pessoas e as organizações nas quais trabalhavam, mais próximo do modelo P-O Fit (Chatman, 1989) do que do P-E Fit (French *et al.*, 1982), o qual foi inspirado indirectamente pelas descobertas dos estudos Hawthorne, através de uma das suas principais réplicas: o modelo interactivo. De acordo Terborg (1981), o constructor do modelo, este assenta no "estudo e na explicação do comportamento que dá ênfase à existência de uma interacção contínua e multidireccional entre as características da pessoa e as características da situação". O modelo interactivo apoia-se na psicologia interaccional representada, inicialmente por Bo Ekehammar (1974).

Em concreto, o Movimento das Relações Humanas de Mayo postula que:

1) os grupos naturalmente/espontaneamente constituídos, como os grupos sociais puros, sobrepõe-se aos que são artificialmente constituídos, como as organizações, e, como tal, os aspectos sociais precedem os aspectos organizacionais;

2) a comunicação entre os dois tipos de grupos e, por inerência, entre os trabalhadores e os organizadores do trabalho deve ser bidireccional e recíproca; e

3) para se tomar decisões eficazes e coerentes para ambos os grupos, é necessário que o grupo artificialmente constituído seja representado por uma liderança de elevada qualidade, que seja capaz de comunicar os objectivos eficazmente.

Ao longo deste ponto temos vindo a ver o modo como as redes sociais funcionam enquanto *locus* de decisão no que à relação trabalho-saúde diz respeito. Enquanto as

condições sócio-estruturais definem, em grande medida, a forma e a políticas das organizações mas, em última instância, não determinam as relações internas à organização – as quais são constrangidas directamente pelas culturas organizacionais particulares –, as estruturas e os jogos de associação entre os trabalhadores e entre estes e os organizadores do trabalho determinam directamente tanto a saúde das organizações como a dos trabalhadores. Neste sentido, pode-se concluir, com Johnson & Hall (1996) que "a conexão social, a integração, e o apego são componentes sócio-culturais críticos de todas as sociedades tradicionais e modernas. Como tal, no local de trabalho, o apoio social pode servir como um importante recurso de *coping* que pode modificar o impacto do stresse provocado pelo ambiente social ou mesmo transformar as fontes de stresse".[53]

Os mecanismos psicossociais resultantes da interferência dos dois níveis das realidades do trabalho descritos até agora são o último recurso possível que os trabalhadores têm ao seu dispor para lidar com os factores psicossociais de risco. O modo como o trabalho é organizado produz impactos diferenciados consoante a personalidade e as características sócio-demográficas dos trabalhadores. Este é o pressuposto de que partimos para reflectirmos, ao longo dos parágrafos seguintes, sobre as forças que condicionam a tradução dos mecanismos psicossociais em decisões práticas de prevenção/remediação dos problemas decorrentes da exposição aos riscos psicossociais.

10.1.2.3. Mecanismos psicossociais (nível contextual micro)

Temos vindo a constatar que o ajustamento entre o indivíduo e o ambiente é fundamental para que os estímulos psicossociais originados nos processos sociais concretos dentro de dada estrutura social concreta não causem doenças. O nível da eficiência na gestão desses estímulos determinará, por um lado, a eficácia das estratégias de *coping* seguidas pelo

[53] O stresse é considerado o principal factor de risco psicossocial (https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work), seguido pela violencia no local de trabalho e pelo assédio. A EWCS (European Work Conditions Survey) faz ascender a cerca de 40 milhões o número de trabalhadores que sofrem de stresse laboral na União Europeia (http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf).
Perante esta realidade, é natural que o problema do stresse ocupe um lugar cimeiro nas análise sobre os efeitos da interferência dos contexto do trabalho e da saúde. É por referência ao real, ao concreto, que justificamos a atribuição desse lugar ao stresse laboral na presente análise.

indivíduo, e, por outro, a gravidade e o grau de modificabilidade dos elementos stressores incluídos nesses estímulos bem como o tipo de recursos que o indivíduo encontra na rede social para os combater/contornar/modificar (Talbot & Billsberry, 2010).

Para que o processo de gestão dos estímulos ambientais não decline em doença é necessário, portanto, que haja um equilíbrio entre forças internas e a externas. Noções como grau de envolvimento,[54] sentido de coerência, congruência[55] e ajustamento[56] são centrais neste processo. Associadas a estas encontramos as noções de exigências (Frankenhaeuser, 1977; Karasek, 1979; Bakker *et al.*, 2003), de controlo (Karasek, 1979) e de recursos (Demerouti *et al.*, 2001; Bakker *et al.* 2003). A primeira referente ao processo social em questão, neste caso, à natureza das tarefas a desempenhar e que caracterizam o trabalho; a segunda refere-se ao grau de amortecimento das exigências impostas pela natureza das tarefas e do processo social envolvente do contexto de trabalho que o trabalhador é capaz de

---

[54] O *envolvimento* é definido como "um estado de espírito positivo, de realização, relacionado com o trabalho, que é caracterizado pelo vigor, a dedicação e a absorção. Os empregados envolvidos possuem um sentido de ligação enérgico e efectivo com as suas tarefas" (Shimazu & Schaufeli, 2008). O conceito remete para a noção de "contrato psicológico", uma vez que o nível de envolvimento depende do nível de confiança que os empregados depositam nos empregadores (Schneider, 1987; Rousseau, 1989; Thomas *et al.*, 2003). De acordo com Maslach & Leiter (1997), o envolvimento no trabalho pode ser um dos factores preditores do stresse e do *burnout* (Gorgievski & Hobfoll, 2008; Maslach, 2011), pois comporta-se por oposição a estas perturbações. Em sentido contrário, o envolvimento pode ser considerado uma variável independente dessas perturbações ou mesmo totalmente estranha a elas (Bakker *et al.*, 2008).

[55] Há varios tipos de *congruência*, em consonância com a teoria do ajustamento (ver nota seguinte). Talvez o mais básico seja o tipo de congruência percepção da situação - reacção à situação, enquadrado no modelo interaccionista (Magnusson & Ekehammar, 1978).

[56] Relacionado com a congruência (Endler & Magnusson, 1976; Muchinsky & Monahan, 1987) e com o *envolvimento* (Macey & Schneider, 2008), o modelo de *ajustamento* pode variar (Kristof, 1996; Kristof-Brown *et al.*, 2005), mas apoia-se num princípio fundamental: o da *causalidade recíproca*, que "significa que não apenas os eventos afectam o comportamento dos organismos, mas os organismos também são agentes activos que influenciam os eventos ambientais" (Endler & Magnusson, 1976:969) Para o nosso estudo, adquirem valor epistemológico as noções de ajustamento pessoa-ambiente (Muchinsky & Monahan, 1987; Caplan & Van Harrison, 1993; Edwards *et al.*, 1998; Quick *et al.*, 2001), intraindividual (Enz, 1988), pessoa-organização (Vancouver e Schmitt, 1991; Williams, 2002), pessoa-grupo (Seong *et al.*, 2015), pessoa-nação e pessoa-cultura (Nyambegera *et al.*, 2001; Parkes *et al.*, 2001), pessoa-emprego e pessoa-supervisor (Kristof-Brown *et al.*, 2005). Para além de estar relacionado com a noção de congruência, o conceito de ajustamento tem também afinidades com o de *conformidade*, enquanto relação de ajustamento entre a competência relativa do trabalhador e as implicações práticas da generalização da tarefa (Geller *et al.*, 1973). A noção de ajustamento pessoa-ambiente está na base das variações posteriores, e é atribuída a Lawrence Pervin (1968:56), referindo-se ao facto de que "para cada indivíduo [haver] ambientes (interpessoais e não-interpessoais) que combinam mais ou menos com a sua personalidade. Uma "combinação" [*match*] ou "ajustamento óptimo" [*best-fit*] de um indivíduo a um ambiente é visto como se exprimindo ele próprio com elevado desempenho, satisfação, e reduzido stresse no sistema, e uma "falta de ajustamento" [*lack of fit*] é vista como resultando num desempenho diminuído, insatisfação e stresse no sistema". Na mesma altura em que Pervin enunciava o princípio basilar do modelo *person-environment fit*, Walter Mischell formalizava a sua teoria do comportamento específico à situação (1968), segundo a qual: "os princípios que emergem dos estudos das variáveis que controlam o comportamento tornam-se as bases para desenvolver a teoria, não dos traços e estados gerais, mas sobre a maneira pela qual o comportamento se desenvolve e modifica em resposta às mudanças nos estímulos ambientais". Schneider (2001), fez uma leitura crítica do "conceito" de ajustamento pessoa-ambiente, e atribuiu-lhe o estatuto de síndroma com várias manifestações e formas, em seguimento das variações do modelo referidas acima.

exercer; a última refere-se às capacidades detidas pelo trabalhador e aos serviços providenciados pelo meio social que podem atenuar as exigências do trabalho e acrescentar-se (ou não) à capacidade que o trabalhador tem de as controlar. A definição e análise destes conceitos será realizada com mais detalhe no próximo ponto. Porém, para entendermos mais facilmente o modo como a interacção entre as forças internas e as externas se efectiva e a forma como daí podem derivar estados de (des)equilíbrios determinantes de estados de bem-estar ou de mal-estar, com as potenciais consequências decorrentes deste último, importa salientar a importância dos quatro primeiros conceitos – envolvimento, sentido de coerência, congruência e ajustamento – na determinação da saúde dos trabalhadores. Como vimos, todos estes conceitos remetem, em primeira instância, para a questão da *interferência indivíduo-ambiente*, e secundariamente, para as relações dialéticas associadas aos binómios, efectiva e/ou potencialmente opositivos, de saúde/doença, bem-estar/mal-estar, ambiente interno/ambiente externo, reacções de stresse/factores stressores, homeostase/alostase, trabalhador/local de trabalho. Por opção, adoptámos o conceito de *sentido de coerência* em representação dos quatro apresentados e dos binómios relacionados.[57]

Porquê o sentido de coerência? Porque, contrariamente ao que é comum encontrar nas abordagens do stresse, o *sentido de coerência* (SOC – *Sense Of Coherence*) responde à natureza complexa do síndroma, partindo, para o analisar, da diversidade qualitativa dos agentes stressores – os quais podem ser patogénicos, neutros, ou salutogénicos (Antonovsky, 2002). A diversificação dos stressores com base na sua qualidade resulta na diversificação do próprio stresse, o qual, por correspondência, pode ser patológico, inócuo ou salutar. Para além das vantagens operatórias que esta distinção traz para a análise de todo o processo encerrado no síndroma do stresse, esta abordagem permite responder ao princípio da complexidade da própria saúde. Antonovsky (1990) pretende, com a sua visão do stresse e dos mecanismos que lhe estão relacionados, frisar o sentido segundo o qual a saúde constitui um sistema altamente complexo que se propaga a vários níveis e que está exposto a forças caóticas diversas (Antonovsky, 1993). Tal característica do seu modelo do *sentido de coerência* concorda, portanto, com a abordagem que temos vindo a expôr no actual estudo, i.e., que a relação entre a associação trabalho-saúde e os factores de risco psicossocial do trabalho não é possível de ser analisada a não ser através de uma visão simultaneamente sistemática,

[57] Nas palavras de Antonovsky (1990; 2002), o Sentido de Coerência é "uma orientação geral que exprime a que ponto alguém possui um *sentimento de confiança* penetrante, estável embora dinâmico em que 1) os estímulos que derivem dos seus ambientes interno ou externo no decurso da vida são estruturados, previsíveis e explicáveis; 2) os recursos são disponibilizados ao indivíduo para corresponder às exigências postas por esses estímulos; e 3) estas exigências são desafios face aos quais se avalia se vale a pena o envolvimento e o investimento do sujeito".

complexa e evolutiva, pois que os contextos e os factores que interferem nesta mesma relação são sistémicos, complexos e evoluem ao longo do tempo. Outra razão para optarmos pelo modelo é que os três tipos de stresse considerados por ele respeitam o essencial da teoria do Síndroma de Adaptação Geral, de Hans Selye (1936), na sua base mais antiga, e mais pura, ou seja, na ideia segundo a qual o síndroma evolui em três fases, sendo que a primeira é "a expressão de um alarme geral do organismo quando, de repente, ele se depara com uma situação crítica" (Selye, 1936). Esta "reacção de alarme geral" (Selye, 1936) é um sinal inequívoco de que o organismo é saudável, pois cumpre a função essencial de detecção da perturbação, podendo esta ser indiferenciada, isto é, ela pode sinalizar tanto um evento crítico positivo como um negativo. A fase de "reacção de alarme geral" é, portanto, a mais importante para efeitos de gestão do stresse, pois, por se tratar de um alarme, significa que é necessário intervir em caso de o evento crítico ser negativo. A segunda fase corresponde às alterações fisiológicas descritas por Selye, que apresentaremos pormenorizadamente mais adiante, e, ela é potencialmente reversível, podendo, portanto, ter efeitos neutros. Finalmente, a terceira fase acontece se não se gerirem os eventos críticos e/ou o impacto dos agentes stressores e corresponde às consequências verdadeiramente negativa do stresse, que podem culminar na morte.

Devido à sua qualidade de detectora, a "reacção de alarme geral" funciona como a válvula de escape que encerra, por assim dizer, toda a teoria do stresse, abrangendo-se nela a sua raíz – o stresse enquanto resposta, ou alarme, indicador de vida, ou de potencial de, e para a, acção com vista à sobrevivência da espécie, aquilo a que o filósofo Friedrich Nietszche chamou de "vontade de poder da vida em si – e os seus mais recentes frutos"– o stresse enquanto conceito compósito, que pode ser bom, mau, ou neutro, remetendo, em adição à questão do fundamento da adaptação biológica, para a questão do entendimento que o sujeito faz das situações laborais (neste caso), o qual *é sempre culturalmente mediado* (Salancik & Pfeffer, 1978; Schneider, 1987; Erez & Earley, 1993; Parkes *et al.* 2001; Nyambegera *et al.,* 2001; Schneider, 2001; Lee & Ramaswami, 2009). Parecendo óbvia esta constatação, a verdade é que ela vem lembrar um facto que tem sido gravemente negligenciado, especialmente em estudos quantitativos (Thomas *et al.* 2003; Schultz, 2014). Finalmente, devido ao seu carácter dinâmico, vivo e complexo, o modelo SOC permite incluir na análise o carácter reflexivo da atitude dos sujeitos face ao jogo de forças constante na relação estímulos-exigências-recurso e, portanto, permite entender como os trabalhadores constroem a sua participação nas tarefas a partir da avaliação que fizeram das hipotéticas vantagens do seu envolvimento e do seu investimento nelas, conforme indica a terceira fase da reflexão

sobre o sentimento de confiança face ao estímulo. Neste jogo interferem, como o modelo também prevê, os modos intuitivos de participação no real, quer seja com base em experiências anteriores de envolvimento em contextos e tarefas idênticas, quer seja pela intuição do uso a partir do *design* e do ajustamento ergonómico dos objectos que o sujeito necessita de operar. Sendo assim, a decisão sobre a eficácia técnica implícita na resolução adoptada pelo trabalhador confirma a pertinência tanto do princípio de utilização das *affordances* existentes no meio e no local de trabalho (Glăveanu, 2013), conforme defendia Gibson (1977), como do reconhecimento intuitivo e culturalmente construído do real como instrumento cognitivo fundamental (Harteis & Billett, 2013) envolvido no processo de decisão e de realização das tarefas no local de trabalho, conforme defendiam Salancik & Pfeffer (1978).

Neste processo de interiorização das condições existentes no meio, o trabalhador avalia, em última análise, a sua auto-eficácia (Bandura, 1977, 1982). Ou seja, nesse processo, o trabalhador assume o seu *locus cognitivo de operação* (Bandura, 1977) em oposição à *generalidade predictiva* construída ao longo de múltiplos *modos de influência* (Bandura, 1982), a qual goza de independência em relação a qualquer situação concreta. Enquanto aprendiz em permanência, pois que as situações reais impõem sempre a necessidade de reflexão, o trabalhador parte do "local" cognitivo constituído por simbolizações-padrão de experiências transitórias anteriores que possui na sua mente, e, em confronto com a realidade extra-mental, refina essas simbolizações "através de ajustamentos auto-correctivos baseados no *feedback* informativo que decorre do desempenho" (Bandura, 1977), de modo que acaba por construir uma padronização técnica ecologicamente válida (Bandura, 1977, 1982). No final, o seu desempenho consistirá na tradução dos vários modos de indução que empregou no processo de discernimento da diferença entre a suas expectativas de eficácia e a suas expectativas de resultados, ilustrado na Figura 19.

As expectativas de eficácia "consistem na convicção de alguém de que pode executar com sucesso o comportamento necessário para produzir o resultado esperado e as expectativas de resultado consistem numa estimativa pessoal de que um dado comportamento levará a determinado resultado" (Bandura, 1977). No final, "os procedimentos psicológicos, seja o que for que formam, servem como meio de criação e de fortalecimento de expectativas de eficácia pessoal" (Bandura, 1977). Ou seja, independentemente do comportamento que foi realizado para cumprir as expectativas de eficácia, o importante é que essas expectativas tenham sido cumpridas, e, este cumprimento é revelado, por sua vez, no cumprimento das expectativas de resultado.

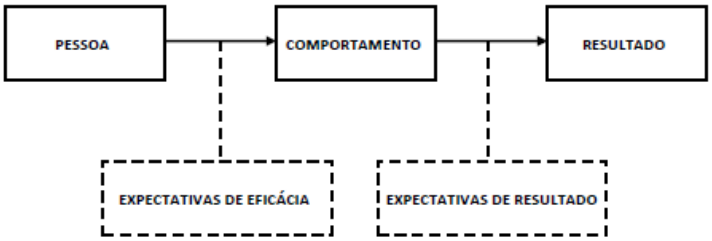

Figura 19: Diferença entre as expectativas de eficácia e as expectativas dos resultados (adaptado de Bandura, 1977)

Neste processo desenrola-se um drama essencial que, no limite, virá a 1) configurar o verdadeiro desempenho do trabalhador, 2) revelar a diferença entre trabalho prescrito e trabalho real, mostrando, assim, o irrealismo da dimensão formal, "independente de modos de influência", do trabalho, e 3) mostrar a diferença entre a monitorização do risco e a sua probabilidade real. Estas diferenças são fulcrais para avaliar os riscos de acidentes laborais, como defende a a abordagem psicodinâmica do trabalho, que teremos oportunidade de revisitar.

A construção da realidade através do aproveitamento das aptências do trabalhador para instrumentalizar os recursos em seu proveito é fundamental para compreendermos o carácter subjectivo e intuitivo da interpretação do real, tanto a sua dimensão natural como a social (Papert, 2006), pois, como referia René Dubos (1963), "o homem modela-se a ele próprio através das decisões que ele toma para moldar o ambiente".

Em suma, o SOC de Aaron Antonovsky ajuda-nos a compreender não apenas a centralidade da primeira forma que Hans Selye deu ao Síndroma de Adaptação Geral, mas também o papel activo do sujeito na determinação da qualidade do stressor, e, com isso, na determinação da reacção a este nos seus vários níveis de implicação. Há ainda no SOC uma preocupação central pela procura da origem da saúde, ou a salutogénese (Antonovsky, 2002) que, como se sabe, tem mobilizado muita atenção (e.g., Foucault, 1963; Canguilhem, 1966; Costa, 2011)[58], pois que, o modelo SOC apoia-se na noção primária do sentimento de

[58] A definição de saúde e de doença é central para a gestão biopolítica das populações. Associada, a medicalização da sociedade desafia constantemente, nos nossos dias, a determinação de políticas sociais, entre estas a política de saúde e as de segurança social. A prescrição do papel de doente (Parsons, 1951) é um dos momentos principais no itinerário de procura de ajuda em saúde, uma que atribui aos individuos uma "nova função" na sociedade, com custos psicofisiológicos, familiares, sociais, organizacionais e políticos. No nossos estudo, os comportamentos de procura de ajuda em saúde constituem o culminar de todo o complexo

confiança na acção – que, afinal, como vimos com Bandura (1977, 1982), é o resultado de um cálculo mais ou menos explícito entre as boas e as más consequências que dela potencialmente (pois a decisão é tomada sem se conhecer os seus resultados com um grau total de certeza, devido à interferência de elementos caóticos imprevisíveis) derivarão. Este sentimento de confiança interior em que as coisas correrão bem independentemente do que se passar (Billings & Hashem, 2009) acaba por se revelar como um elemento fulcral no processo de avaliação do risco inerente a qualquer tomada de decisão. Quando as condições face às quais o indivíduos ou o grupo se deve adaptar contêm elementos de desumanidade, os seres humanos falham na adaptação, e ficam encerrados num estado de desajustamento saudável (Antonovsky, 1987), isto é, um estado em que os indivíduos realizam as suas acções fora do nível óptimo de estimulação (Frankenhaeuser *et al.*, 1971; Levi, 1972; Frankenhaeuser & Gardell, 1976; Frankenhaeuser, 1981, 1987). Infelizmente, apesar da fecundidade do modelo de Aaron Antonosky, não é comum encontrar estudos centrados na análise do risco que o incluam como instrumento epistemológico.

Se alguma vantagem ficou demonstrada pela inclusão do SOC na nossa abordagem sobre o risco psicossocial em contexto de trabalho, essa consiste no facto de, através dele, ser possível mostrar-se como o processamento psicológico das expectativas acerca da eficácia e dos resultados das tarefas é determinante da opção da sua realização e mesmo da avaliação da auto-eficácia do trabalhador, o que, em última análise, reflecte o seu grau de conscienciosidade (Hochwarter *et al*, 2000; Gamperiene *et al.*, 2006). Na tomada de decisão pela realização da tarefa, o trabalhador decide de acordo com o pressuposto de que o desafio imposto pela tarefa vale a pena o envolvimento, apoiando o seu desempenho no exercício de confrontação entre os ambientes interno e externo, incluindo no primeiro o seu grau de auto-confiança e no último o conjunto de recursos disponíveis para poder corresponder às exigências da tarefa e às expectativas tanto da eficácia como do resultado.

A satisfação das exigências da tarefa que corresponda, portanto, às expectativas tanto da eficácia como do resultado do comportamento do trabalhador não será revelada nem pela determinação livre de contexto próprio das prescrições formais da tarefa, nem pela extrema sujeição às condições de inexequibilidade que correspondem à fase prévia ao desempenho, caracterizada pela inexistência de actividade própria das situações de expectativa em relação a determinado resultado a obter num futuro mais ou menos indeterminado, que, afinal, acaba

relacional trabalho-saúde, e mostram, na prática, o resultado do entendimento que os sujeitos fazem das situações, ou seja, reflectem, na actividade dos sujeitos, a sua percepção e interpretação do risco.

por ser qualquer situação antes de qualquer acção. Essa satisfação revelar-se-ia apenas numa realidade: a auto-eficácia. Esta, enquanto referencial da actividade do indivíduo representa o escape ao determinismo recíproco (Bandura, 1976) que envolve o agente e a estrutura, a pessoa e o ambiente, e, no final, limita o próprio controlo social sobre o indivíduo (Bandura, 1976), acabando por dotar este com um grau relativo de autonomia para definir o resultado final do seu próprio comportamento.

Apesar de nos fornecer alguns instrumentos teóricos interessantes, o construtivismo de Alberto Bandura (1976) não consegue libertar-se do espartilho da acção racional, limitando os graus de espontaneidade e de criatividade dos sujeitos de que fala June Nash (1998).

10.1.3. O stresse: da reacção a estímulos ambientais à gestão dos recursos pessoais e sociais, passando pela interacção pessoa-ambiente

Como vimos, o stresse é considerado o principal factor de risco psicossocial. Devido à sua centralidade no âmbito dos factores psicossociais causadores de problemas de saúde, o stresse tem já uma longa tradição no que respeita à captação da atenção dos investigadores, ao ponto de podermos falar de uma "história do stress" (Mason, 1975; Frankenhaeuser & Johansson, 1986; Eulberg *et al.*, 1988; Szabo *et al.*, 2012). O ponto de partida desta história situa-se num artigo de Hans Selye, datado de 1936, intitulado "*A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents*".

10.1.3.1. O stresse como síndroma de adaptação: os processos fisiológicos do stresse

O artigo de Selye relata os resultados de experiências baseadas na exposição de ratos de laboratório a um conjunto variado de estímulos não específicos, como o frio, as lesões cirúrgicas, a transcisão da medula espinal, o exercício muscular excessivo, ou as intoxicações com drogas diversas (Selye, 1936). Os resultados desta exposição revelaram que o organismo reagia com sintomas não específicos à causa que os provocava, isto é, reagia não ao agente que causava as perturbações, mas sim à perturbação em si. Este investigador observou

igualmente que o síndroma – como ele lhe chamou – evoluía em três fases. Cada uma destas fases revelava alterações substanciais especialmente no sistema endócrino. A primeira fase, que decorria entre 6 e 48 horas após a exposição aos estímulos, revelava uma...

> "...rápida redução do timo, do baço, dos gânglios linfáticos e do fígado, e ainda o desaparecimento de tecido adiposo, a formação de edema, especialmente no timo e perda de tecido conectivo retroperitonial, acumulação de transudação pleural e peritonial, perda de tónus muscular, descida da temperatura corporal, formação de erosões agudas no tracto digestivo, particularmente no estômago, intestino delgado e apêndice; perda de lipóides corticais e de substância cromafim das glândulas adrenais; e por vezes hiperemia da pele, exoftalmias, [e] aumento de lacrimação e de salivação. Em casos particulares severos, foram observados necrose focal do fígado e enevoamento do cristalino. Na segunda fase, após 48 horas da lesão, as adrenais aumentaram enormemente mas recuperaram os seus grânulos lipóides, enquanto as células medulares cromafins mostraram vacuolização; o edema começou a desaparecer; inúmeros basófilos apareceram na pituitária; a tiróide mostrou tendência para hiperplasia [...]; cessou o crescimento da generalidade do corpo e as gónadas tornaram-se atróficas; nos animais lactantes, a secreção de leite parou. A pituitária anterior parou de produzir hormonas de crescimento e hormonas gonadotróficas e prolactina em favor do aumento na elaboração de princípios tireotróficos e adrenotrópicos, que devem ser vistos como mais urgentemente necessitados em tais emergências." (Selye, 1936).

As experiências de Selye mostram-nos, em pormenor, o impacto fisiológico do stress. Ele notou que, se a exposição aos agentes stressores continuasse em doses baixas, perto do final da segunda fase, o organismo desenvolvia mecanismos de resistência e as funções orgânicas voltariam ao normal, mas se, pelo contrário, o "tratamento" continuasse no mesmo ritmo com que tinha iniciado, no prazo de entre um e três meses, dependendo da severidade do agente da lesão, o organismo perderia a resistência e os animais morreriam "com sintomas similares ao que foram observados na primeira fase" (Selye, 1936). Esta "fase de exaustão" corresponde à terceira fase de evolução do síndroma.

Conforme já tivemos oportunidade de referir, Selye chamou à primeira fase do síndroma "reacção de alarme geral", e chamou ao síndroma na sua globalidade "síndroma de adaptação geral", pois, ele "representa um esforço do organismo em adaptar-se a novas condições" (Selye, 1936). O stresse deve, portanto, "ser comparado com outras reacções gerais de defesa como, por exemplo, a inflamação, ou a formação de anticorpos." (Selye, 1936). Na verdade, os sintomas da reacção de alarme "são muito semelhantes aos da intoxicação histamínica e ao choque anafiláctico, e formas mais ou menos pronunciadas desta reacção em três fases representam a resposta usual do organismo a estímulos como

mudanças de temperatura, drogas, exercício muscular, etc., aos quais pode ocorrer habituação (Selye, 1936).

Qualquer mudança psicológica ou ambiental pode causar stresse (Levi, 1972). Perante a situação de mudança, o organismo reage ora confrontando o evento ou a causa da mudança, ora evitando-o/a. Esta resposta de "*fight or flight*" (Cannon, 1929) acontece porque o organismo contém em si os instrumentos para avaliar as situações e para agir conforme os resultados dessa avaliação. Esta "sabedoria do corpo", que Walter Cannon identifica com a homeostase, ou seja, com a manutenção equilibrada do *milieu intérieur*, de acordo com a noção referida por Claude Bernard, não está dependente da vontade da consciência, mas sim da exigência da vida em funcionar conforme a um fim útil (Cannon, citado por Goldstein, 2009).

A activação do eixo Hipotálamo-Pituitária-Adrenal (HPA) constitui o principal processo de resposta às situações de stresse (Graeff, 2007:S4). Como resultado da activação do eixo HPA, é libertada "hormona adrenocorticotrófica (...) na corrente sanguínea" (Graeff, 2007). A hormona adrenocorticotrófica ou corticotrofina (ACTH) é segregada pela hipófise, ou glândula pituitária, situada no hipotálamo, e estimula as glândulas supra-renais a produzirem cortisol e corticosterona, ou cortisona, que são hormonas do grupo dos glucocorticóides que regulam e mantêm funções importantes a nível cardiovascular, metabólico, imunológico e homeostático. Para além destas hormonas, em situações de stresse, as glândulas supra-renais aumentam a produção de catecolaminas (Frankenhaeuser *et al.*, 1971), que são neurotransmissores, com função hormonal, sendo as mais abundantes, a adrenalina, a noradrenalina e a dopamina.

As emoções de medo, raiva ou dor provocam, assim, alterações no comportamento dos indivíduos, as quais são mobilizadas pela activação de um sistema integrado de resposta à mudança ambiental, que une o sistema nervoso central e o eixo HPA. Este sistema integrado resulta num processo de reorientação das prioridades de atenção e de preocupação em direcção à recuperação da homeostase, objectivo no qual participam outras glândulas e respectivas hormonas igualmente fundamentais, como o pâncreas e a tiróide, ilustrada na Figura 20.

No conjunto de respostas bioquímicas e neurológicas associadas a situações de stresse, é claramente visível, a centralidade das funções do eixo HPA, com especial importância das glândulas supra-renais. Walter Cannon (1914) resumiu perfeitamente esta importância:

"A cessação de actividades do tubo digestivo (libertando energia para outras partes); a mudança do sangue das vísceras abdmoniais menos insistentes para os órgãos imediatamente essenciais à vida, tais como os pulmões, o sistema nervoso central, em momentos críticos, assim como o sistema osteo-muscular; o aumento do vigor cardíaco; a abolição rápida dos efeitos da fadiga muscular, a mobilização do açúcar fornecedor de energia para a circulação sanguínea – estas são as mudanças que ocorrem quando o medo, a raiva ou a dor causam aumento das secreções adrenais. Estas mudanças no corpo estão, cada uma delas, ao serviço de tornar o organismo mais eficiente na luta que o medo ou a raiva ou a dor podem envolver; pois o medo e a raiva são preparações orgânicas para a acção, e a dor é o mais forte estímulo conhecido para o supremo esforço. O organismo com a ajuda do aumento das secreções adrenais pode reunir melhor as suas energias, pode chamar melhor o açúcar para abastecer os músculos em trabalho, pode diminuir melhor a fadiga, e pode melhor enviar sangue para as partes essenciais à fuga ou à luta pela vida, pode, portanto, ter maior probabilidade de sobreviver. Essa é (...), em suma, a função da medula adrenal em alturas de grande emergência".

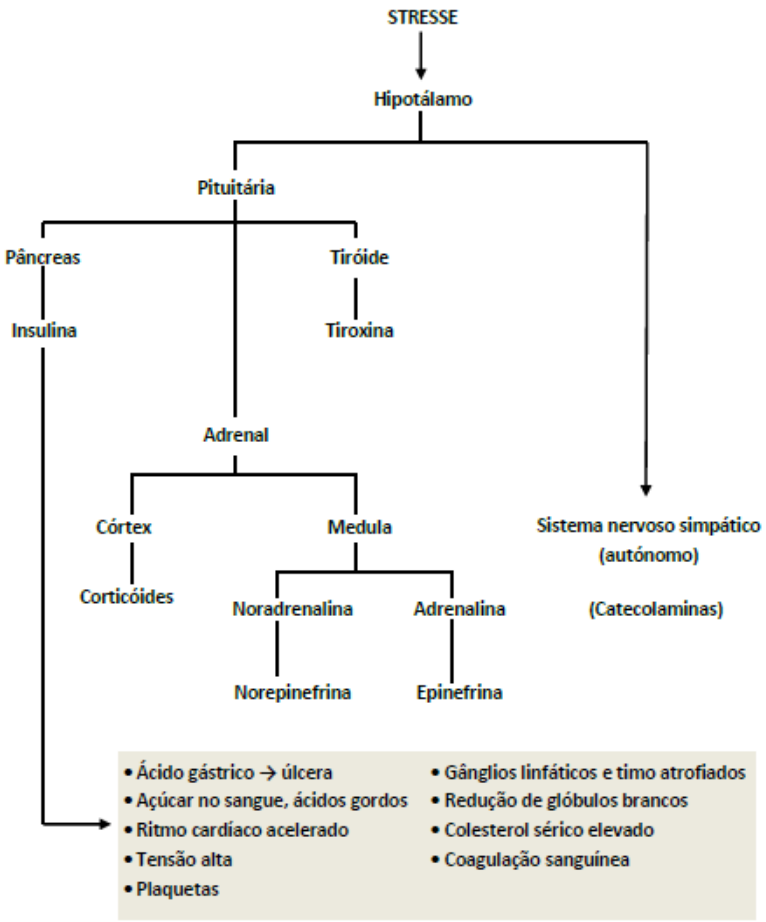

Figura 20: Respostas bioquímicas e neurológicas associadas ao stresse (adaptado de Schuler, 1980)

A complexidade dos processos de resposta bioquímica e neurológica a situações de stresse, representada no diagrama constante na Figura 20, por um lado, e a reacção emocional às situações de mudança ambiental que podem implicar essas respostas, por outro, são dimensões do stresse que provocam a propagação dos seus efeitos para além do nível biológico ou fisiológico.

10.1.3.2. O stresse como incongruência: a construção social do stresse

Podemos constatar, de acordo com Walter Cannon, que a activação da medula (e do córtex, que ele não refere) adrenal está relacionada com a interpretação que o indivíduo faz das mudanças no ambiente. Ora, isto vem tornar mais complexo a *realidade* do stresse. Na verdade, não são as respostas bioquímicas e neurológicas que explicam a "natureza" do stresse, nem sequer são (não em todas as situações) as "alterações ambientais" que explicam tal "natureza", mas sim a forma como os indivíduos *entendem* essas alterações (se é que elas existem realmente em todos os casos em que há sinais de stresse), e, mesmo antes disso, como é que eles *percebem*, no sentido de percepcionarem, e *interpretam* essas alterações. Como lembrou W.K. Livingstone (1953) a propósito da dor, a "percepção de um ferimento [ou de um dano] envolve uma mistura subtil de factores fisiológicos e psicológicos". A complexidade da análise da *realidade* do stresse acontece porque, nessa *subtileza*, o que é bom e o que é mau para o indivíduo depende do que ele entende como sendo ameaçador ou inofensivo para a sua integridade, ou melhor, para o seu *bem-estar* e para a sua *felicidade*. Escusado seria dizer que estes entendimentos, estas percepções e estas interpretações do bom e do mau, e do bem-estar e da felicidade são processos mentais, onde estão envolvidas *representações sociais* (Moscovici, 1984) e elementos de *memória colectiva* (Halbwachs, 1950) que apelam à implicação histórica e cultural dos indivíduos nos procedimentos de análise das suas consequências nos comportamentos, os quais são inevitavelmente sociais, devido à integração indissociável do indivíduo e da sociedade. Em poucas palavras: *grande parte do que consideramos como stress fisiológico consiste numa reacção mecânica a estímulos psicossociais* (Levi, 1972).

Como demonstraram Reuven Dar & Howard Leventhal (1993), até a dor pode ser manipulada pela modificação de *esquemas mentais*. O mesmo acontece com a raiva e o medo como inúmeros estudos revelam, com especial destaque para o famoso estudo de Stanley Milgram – que "chocou o mundo" (Blass, 2004) – sobre a obediência cega, que pode levar os indivíduos a punir e a sentir ódio por pessoas inofensivas que simplesmente não conhecem (Milgram, 1974).

Ao longo de toda a sua obra, Jean-Paul Sartre debateu-se com a ideia segundo a qual a existência do ser sobrepõe-se à sua essência. Ele falava da ideia de, de vez em quando, em alturas em que estamos, por exemplo, à espera de alguém, sentados a uma mesa de café ou noutro lugar qualquer, a ânsia mais ou menos *ampliada* do encontro faz com que este esteja já, de algum modo, a acontecer. Nestas alturas são construídas impressões sobre o contexto em

que estamos que revelam o facto de este ser interpretado em função do nosso estado de ansiedade. É assim que, por exemplo, um toque de telemovel possa ser imediatamente associado à pessoa que esperamos, ou, em plano contrário, que "não ouvimos" o empregado a perguntar-nos o que desejamos, ou mesmo "não vemos" as pessoas ou os objectos que nos circundam, enfim, todo um conjunto de sensações que não estão presentes mas que experimentamos e outras tantas que estão presentes, são fisiologicamente presentes, mas não são subjectivamente experimentadas. No final, isto significa que podemos sentir, emocionarmo-nos, reagir visceralmente, até, a situações ou eventos que simplesmente só existem na nossa imaginação, e, por outro lado, que não sentimos, não nos emocionamos e não reagimos a situações e a eventos concretos, que se passam à nossa volta, que nos empurram... Esta *realidade* não é excepção exclusiva dos seres humanos. Basta lembrarmo-nos do condicionamento dos reflexos, nas experiências de Ivan Pavlov.

Em última análise, o comportamento dos indivíduos nunca é livre, conforme Skinner (1973) defendia; ele é manipulado e manipulável e reflecte sempre o contexto cultural do nosso desenvolvimento pessoal e biológico (Tonneau & Thompson, 2000; Richerson & Boyd, 2005).

É por causa do relativismo cultural da interpretação dos eventos que não podemos adoptar a escala de reajustamento social construída por Holmes & Rahe (1967) sem dar atenção, como estes autores referem, que os eventos são culturalmente construídos e, por isso, a sua interpretação é culturalmente específica. É precisamente por saberem isto que eles assumem que a escala não pode servir de padrão para estabelecer um rácio universal dos impactos que as mudanças ambientais provocam nos indivíduos que as experimentam (Holmes & Rahe, 1967). Desenvolver uma teoria universal do stresse significa desenvolver uma teoria geral das reacções de stresse às mudanças ambientais – pois é disso que se trata – e, isso, é totalmente irrealista. A única dimensão universal a encontrar sobre o stresse encontra-se nos processos de funcionamento fisiológico e neurológico, não ao nível ecológico, ou psicossocial, e também não ao que *motiva* esses processos.

Para se investigar o stresse enquanto *reacção comportamental à mudança ambiental* nos contextos laborais deve-se respeitar a especificidade dos contextos da sua manifestação (Schuler, 1980). É por isso que devemos "investigar o stresse relacionado com necessidades específicas e seus respectivos constrangimentos, oportunidades ou exigências" (Schuler, 1980). Sendo as necessidades específicas e os respectivos constrangimentos, as oportunidades e as exigências, contextualmente específicos, e sendo os contextos social e

cultural construídos, e ainda, sendo a interpretação dessas necessidades e respectivos correlatos social e culturalmente elaborados, então, a via mais *realista* para estudar o stresse, incluindo o laboral, é investigar como é que os indivíduos entendem ser o seu bem-estar no local de trabalho. Tudo depende de como os indivíduos entendem o modo como as mudanças ambientais interferem na sua *felicidade*, como lembrou Peter Warr (1990a, 1990b, 2007). Lennart Levi (1972), Marianne Frankenhaeuser (1987) e Peter Warr (1990a, 1990b) dão-nos três interpretações sobre a amplitude e os limites das experiências de bem-estar. Todos os três modelos poderão acrescentar algo à discussão que temos vindo a ter sobre a percepção e a interpretação das mudanças ambientais por parte dos indivíduos.

O modelo de Levi (1972) estabelece o stresse fisiológico, de Hans Selye como ponto de referência para medir a amplitude dos estímulos e das experiências, encontra-se ilustrada na Figura 21. De acordo com Levi, (1972), o stresse nunca atinge o nível zero. As situações de indiferença são aquelas em que esse nível é mais baixo e os níveis mais elevados de stresse encontram-se quando há excesso ou privação de estímulos e/ou quando as experiências são ora extremamente agradáveis ora extremamente desagradáveis. Por outras palavras, estímulos demasiado reduzidos (sub-estimulação) têm o mesmo efeito sobre o nível de stresse que estímulos demasiado elevados (sobre-estimulação); do mesmo modo, experiências demasiado desagradáveis têm o mesmo efeito sobre o nível de stresse que experiências demasiado agradáveis.

A conclusão fundamental a retirar desta teoria consiste do facto de, tanto o nível de estimulação como a qualidade das experiências serem, em última instância, definidos pelo sujeito. A intensidade da sensação de dor, por exemplo, não é sempre proporcional à intensidade do estímulo; na verdade, como em todas as percepções, a dor é "subjectiva, individual e modificada por graus de atenção, estados emocionais e pela influência condicionante da experiência passada" (Livingstone, 1953). A dor varia conforme a cultural do sujeito, a sua idade e o seu género (Melzack, 1961; Le Breton, 1992, 2005; Allué, 1999). Isto significa que os níveis de stresse são percebidos diferentemente pelos sujeitos, o que, no âmbito da gestão do stresse no local de trabalho, obrigará ao desenho de medidas personalizadas de apoio e de controlo das exigências do ambiente laboral, incluindo aqui a natureza das tarefas.

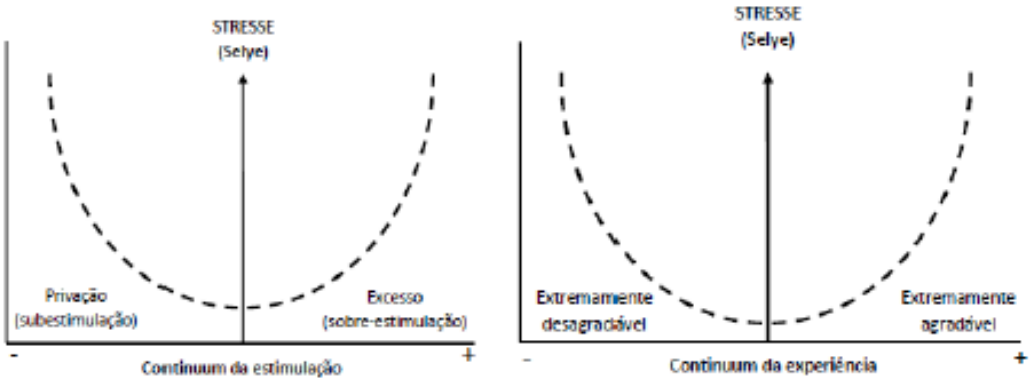

Figura 21: Oscilação dos níveis de stresse fisiológico de acordo com a intensidade da estimulação e da experiência (adaptado de Levi, 1972)

Como informa Levi (1972), "em geral, a privação ou o excesso de quase qualquer influência pode provocar stresse no sentido usado por Selye. Por exemplo, elevados níveis de stresse podem ser induzidos durante a privação sensorial e a sobrecarga sensorial, em resposta a extrema riqueza assim como a extrema pobreza, sobre-protecção parental assim como privação parental, extrema permissividade assim como extrema restrição da acção, etc.". Em síntese, tanto corre risco quem vive situações de "extrema adrenalina" como quem vive situações de "negação social".

O modelo de Marianne Frankenhaeuser (1987) representa o modo como a eficiência mental varia consoante o nível de estimulação a que o indivíduo está exposto, ou, melhor dizendo, que o indivíduo percebe, ilustrado na Figura 21. Em níveis de estimulação extremos – subestimulação e sobre-estimulação severas – a eficiência mental é extremamente reduzida (níveis 1 e 5, na Figura 22).

Próximo dos níveis de estimulação extrema – subestimulação e sobre-estimulação – os níveis de eficiência mental são mais elevados, mas é apenas entre estes níveis de estimulação – nível óptimo de estimulação – que a eficiência mental está no máximo.

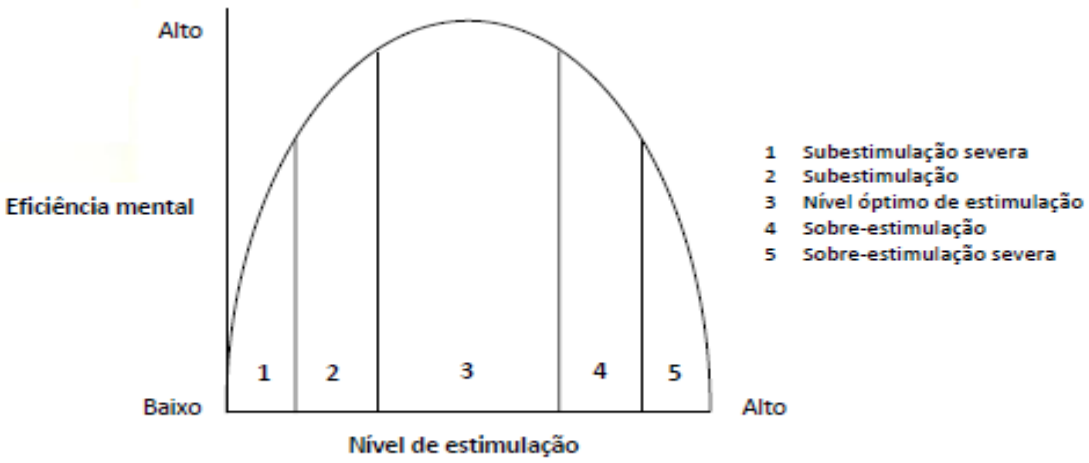

Figura 22: Relação entre nível de estimulação e eficiência mental (adaptado de Frankenhaeuser, 1987)

Nas palavras de Frankenhaeuser (1987),

> "...existe uma base biológica para a relação entre o nível de estimulação e a eficiência do desempenho. De maneira a funcionar adequadamente, o cérebro humano necessita de ser alimentado por um montante moderado de impressões provenientes do mundo exterior. Se o total de influxo ao cérebro cai abaixo de um nível crítico, ocorrem perturbações na função cerebral e o desempenho mental deteriora-se. Na condição oposta, quando o fluxo de estimulação excede um certo nível, a função cerebral é igualmente perturbada. O nível óptimo do funcionamento humano localiza-se no ponto intermédio de uma escala que vai do sono à sobre-excitação. Entre estes extremos o cérebro é moderadamente excitado, nós ficamos alerta e desempenhamos as nossas funções no melhor das nossas capacidades. A eficiência mental declina tanto quando o influxo diminui como quando ele aumenta para além do ponto óptimo".

Segundo Frankenhauser (1987), as consequências das situações de crise que podem fazer diminuir a eficiência mental são: a diminuição da atenção, a distorção perceptiva, a rigidez mental e a flutuação do estado de vigilância.

Ambos os modelos – de Levi e de Frankenhaeuser – remetem para o limite de processamento de informação estudado por George Miller (1956). A experiência realizada por Miller tinha como objectivo testar a hipótese segundo a qual seria expectável que "ao aumentar a quantidade de informação, um dado observador começaria a fazer cada vez mais

erros, podendo-se medir a correcção dos juízos feitos por ele. Se o observador humano for um tipo razoável de sistema de comunicação, então, quando se aumenta a quantidade de informação a informação transmitida aumentaria a princípio e nivelar-se-ia eventualmente num valor assintomático. Este valor assintomático seria a capacidade de canal (*channel capacity*) do observador: ele representa a maior quantidade de informação que ele pode fornecer acerca do estímulo num dado juízo absoluto. A capacidade de canal é o limite mais alto da capacidade do observador em ajustar as suas respostas aos estímulos que lhes foram dados." (Miller, 1956), a partir desse limite, a capacidade do observador deteriora-se rapidamente e ele começa a errar com mais frequência. Ou seja, tal como referido a propósito do modelo de Frankenhaeuser (1987), o aumento dos estímulos – neste caso em quantidade – corresponde a uma diminuição da capacidade de o cérebro processar informação, levando, portanto, à perda de eficiência mental.

Vemos, assim, que, em casos extremos, tanto a capacidade física (Levi, 1972) como a capacidade mental (Miller, 1956; Frankenhaeuser, 1987) estão postas em causa. O mesmo se passa com o sentimento de bem-estar, conforme refere Peter Warr (1990a, 1990b, 2007).

Para Warr (1990a), tal como as vitaminas são necessárias ao organismo em doses moderadas, também o prazer e a excitação devem ser moderados para que haja bem-estar. Falando especificamente da felicidade no local de trabalho, e baseando-se numa revisão das descobertas feitas sobre o bem-estar, Peter Warr (1990a) concluiu que grande parte da variância das experiências de bem-estar é explicada pela intersecção de duas dimensões ortognais: o prazer e a excitação (ver Figura 23). Os estados afectivos localizam-se ao longo do perímetro da oval (Warr, 1990a).

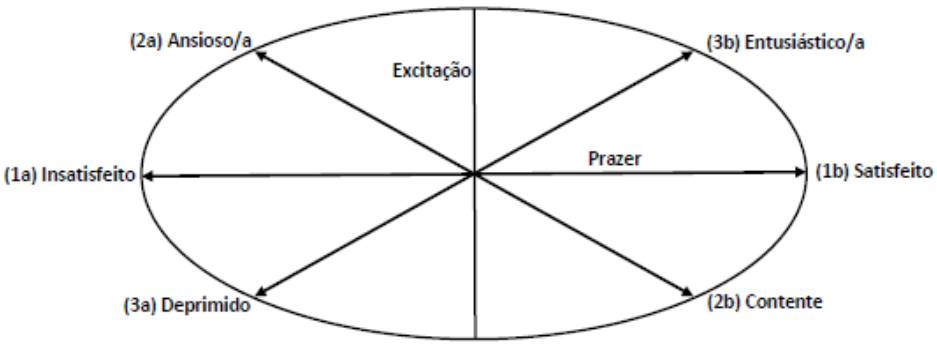

Figura 23: Eixos principais para a medição do bem-estar afectivo (adaptado de Warr, 1990b)

O "prazer e a excitação" são apresentados como dimensões horizontal e vertical, com dois eixos diagonais que ligam quadrantes opostos. As últimas dimensões, e as que apenas representam o prazer, são rotuladas como os três indicadores chave do bem-estar afectivo: (1) insatisfeito-satisfeito; (2) ansioso-contente; e (3) deprimido-entusiástico. Os principais tipos de afecto devem localizar-se em qualquer lugar ao longo desses eixos. A dimensão "excitação" não é considerada para reflectir o bem-estar, e os seus pólos não estão, portanto, rotulados" (Warr, 1990b).

A hipótese de Warr é que a oscilação do bem-estar afectivo acontece entre níveis elevados e níveis reduzidos de ambas as dimensões. A oscilação desses níveis reflecte-se em estados de bem-estar múltiplos (Warr, 1990a). Ou seja, níveis elevados de excitação podem corresponder a níveis médios de prazer e níveis elevados de prazer a níveis médios de excitação. O "Modelo Vitamina" pretende representar qualquer tipo de bem-estar afectivo através da sua localização no perímetro da figura, tendo como referências as duas dimensões e o ponto médio da figura.

Com base neste modelo, Warr (1990) desenvolveu uma escala de medida do bem-estar dos trabalhadores a ser preenchida pelos próprios, seguindo a premissa de que são estes os únicos com competência para avaliar o seu grau de felicidade (Warr, 2007). Numa comparação entre o Modelo Vitamina e o Modelo Job-Demands-Control (Karasek, 1979), Warr (1990b) concluiu que, em relação com o factor "controlo do trabalho", tanto o excesso de controlo como o défice de controlo originam mal-estar, e, em relação ao factor "exigências do trabalho", estas causam impacto na maior parte das vezes quando apresentam ameaças potenciais para o empregado. Assim, "as exigências do trabalho estão mais estreitamente ligadas como o eixo ansiedade-contentamento, enquanto que a latitude de decisão está mais fortemente associada com o eixo depressão-entusiasmo" (Warr, 1990b). Já comparando o Modelo Vitamina ao Modelo Person-Environment Fit (French *et al.*; 1982), Warr (2007) concluiu que, quando o trabalhador tem pouco controlo sobre a o ambiente (Prazer<Excitação), isso resulta normalmente em sentimetos de infelicidade, uma vez que, de acordo com Warr (2007) – e em conformidade com o que vimos com Bandura (1977) no que respeita à questão das expectativa de eficácia e de resultados –, as noções de "valor, necessidade, querer, preferência, etc., sobrepõem-se com as noções de bem-estar e de satisfação, porque ambos os conjuntos de contructos referem-se a estados desejados e à intenção de os alcançar". Sendo assim, uma situação de P<E "será normalmente acompanhado de reduzido nível de bem-estar, pois as pessoas sentem-se infelizes se não conseguem alcançar o que pretendem" (Warr, 2007). O mesmo resultado acontece quando a

situação se reflecte numa relação em que o indivíduo quer mais do que tem (P>E), ou seja, quando o ambiente não proporciona ao indivíduo os meios/recursos para obter o que pretende, e que, portanto, se verifica um défice ambiental. Ora, tanto numa situação como noutra, há desequilíbrio, isto é, em nenhuma delas se verifica uma relação de correspondência entre os *níveis* dos desejos do indivíduos e os *níveis* de recursos do ambiente. Por outras palavras, os níveis ou estão abaixo ou estão acima do equilíbrio que é exigível para haver bem-estar, tal como se passa em situações em que o organismo sofre com défice ou com excesso vitamínico.

Warr (2007) enumerou um conjunto de características principais do ambiente de trabalho que podem contribuir para o desenvolvimento de efeitos psicológicos do emprego e que condicionam ou determinam a felicidade dos trabalhadores. Inicialmente com nove categorias, a lista foi aumentada para doze (Warr, 2007), as quais são desdobráveis em vinte e seis características psicologicamente importantes dos empregos, representadas na Tabela 13.

Tabela 13 – Principais características psicologicamente importantes do emprego (adaptado de Warr, 2007)

Categorias	Características
Controlo	• Discrição da tarefa • Influência sobre a organização no seu todo
Habilidades	• Uso das habilidades • Novas aprendizagens
Objectivos	• Número de exigências do trabalho • Dificuldade das exigências do trabalho • Coerência das tarefas • Conflito entre as exigências do trabalho • Conflito entre trabalho e casa
Variedade	• Amplitude da diversidade de tarefas
Claridade	• Previsibilidade futura • Clareza do requisitos da função • Disponibilidade de feedback
Pessoas	• Número de contactos sociais • Qualidade dos contactos sociais
Dinheiro	• Nível de vencimento
Segurança física	• Ambiente agradável • Práticas de trabalho seguras • Equipamento adequado
Significado/reconhecimento social	• Valor para a sociedade • Significado para o próprio
Supervisão	• Preocupação pelos trabalhadores

Carreira	• Segurança no emprego • Projecto de carreira
Justiça	• Tratamento justo dos empregados • Moralidade da empresa na sociedade

No contexto das investigações sobre os efeitos psicossociais do trabalho, a subjectividade da avaliação destas características revela-se fundamental, pois, "dado que a felicidade depende sobretudo da forma como os estímulos ambientais são interpretados, mais do que em estímulos sem interpretação, a avaliação subjectiva fornece vantagens teóricas óbvias" (Warr, 2007). A caracterização ambiental não se resume à descrição do ambiente físico do local de trabalho. A sugestão de Peter Warr é que essa descrição inclua elementos de ordem sócio-política e de organização do trabalho, para além dos elementos específicos do desempenho das tarefas. Deste modo, o Modelo Vitamina integra elementos dos modelos mais importantes do estudo dos factores psicossociais em ambiente de trabalho, como o P-E Fit e o Job-Demands-Control, com elementos de apoio/suporte (do modelo Job Demands-Control-Support, de Johnson & Hall, 1988), elementos da relação esforço-recompensa (do modelo Effort-Reward, de Siegrist, 1996) e ainda elementos do reconhecimento e da organização do trabalho, salientados pelos promotores da psicodinâmica do trabalho (Deranty, 2013). Todos estes modelos contribuem, portanto, para aumentar a compreensão sobre os riscos psicossociais no ambiente de trabalho, pelo que lhes concederemos maior atenção no ponto seguinte. Para já, importa referir que os factores identificados por Peter Warr (2007) constituem, tal como este autor defende, elementos fundamentais nos quais se deve intervir para melhorar o bem-estar dos trabalhadores.

Vemos assim que os três níveis de capacitação individual – capacidade física (Levi, 1972), capacidade mental (Frankenhaeuser, 1987) e capacidade emocional (Warr, 1990a, 1990b, 2007) – estão em causa em situações de estimulação extrema e/ou experiências extremamente significativas tanto fora como dentro do âmbito do trabalho. As implicações destas consequências no desempenho dos trabalhadores são inevitáveis.

10.1.3.3. O stresse como transacção: a gestão pessoal da mudança

Os estudos sobre o stresse foram "os primeiros a relacionar o trabalho com estados de aflição psicológica" (Dejours, 1987). A partir destes estudos, comprovou-se que as reacções à mudança ambiental implicam elas próprias mudanças no organismo. Herbert Spencer (1855) foi, eventualmente, o primeiro a afirmar este facto, que é um pouco diferente do que Étienne Geoffroy Saint-Hilaire afirmava, isto é, que o ambiente causa mudanças orgânicas directamente. Para Spencer, contrariamente a Saint-Hilaire, as mudanças são mediadas por práticas culturalmente construídas, por comportamentos.

Ao induzir reacções ao organismo, as mudanças ambientais podem, de facto, intervir na alteração dos comportamentos dos indivíduos, conforme defendia Jean-Baptiste Lamarck e, por sua vez, a alteração dos comportamentos, tornando-se habitual, induziria mudanças no organismo. Esta implicação do hábito com o ambiente obriga a abandonar a clássica clivagem entre natureza e cultura, ou *nature-nurture*, como é conhecida na tradição teórica, e aceitar a existência de sistemas acoplados (Murdock, 1995; Barker *et al.*, 2014) formados por elementos radicalmente diferentes mas que estão envolvidos em relações hierárquicas indissociáveis (Gunderson & Holling, 2002) formando sistemas sócio-ecológicos que evoluem mantendo relações vitais recíprocas (Holling, 2001). Nestas redes formadas por implicações entre humanos e não-humanos desenha-se a própria realidade social, conforme Michel Callon e Bruno Latour têm vindo a afirmar.[59] A natureza e a sociedade co-constroem-se (Murdock, 1997). Esta é a principal razão pela qual não é possível impedir as crises de acontecerem.

A necessidade de adaptação à mudança é um imperativo bio-sócio-cultural. Por esta razão, não é possível isentar os indivíduos (sejam humanos ou não) do risco a que necessariamente se expõem para sobreviver. Uma das características do trabalho é

[59] A ANT, ou Actor-Network Theory teve origem, como retratou Bruno Latour (2005), no artigo conjunto com Michel Callon (Callon & Latour, 1981). O pressuposto da teoria consiste na ideia segundo a qual os humanos não são os únicos actores significativos na realidade social, pois, os objectos, sejam eles "genes, escalopes, navios ou ovelhas" (Latour, 2005), também se apresentam à teoria social enquanto actores. Praticamente tudo o que se realiza realiza-se por combinação de elementos humanos e não-humanos. Latour (2005) defende que só neste contexto é possível "os objectos da ciência e da tecnologia tornarem-se socialmente compatíveis". Um resumo bastante completo das implicações da antropologia simétrica de Callon e Latour na teoria sociológica em geral e na evolução dos comportamentos económicos, nomeadamente, pelo seu contributo no desenho teórico de sistemas institucionais acoplados formados por implicação mútua de modos de produção e de modos de regulação, os quais, no final, configuram os comportamentos e as relações laborais, pode ser encontrado em Murdock (1995, 1997).

precisamente a de servir de meio de sobrevivência. Neste sentido, o trabalho inclui-se nas práticas de risco que é necessário realizar para efeitos de adaptação. A minimização dos efeitos nocivos da interferência da necessária exposição aos riscos ocupacionais com a segurança e a saúde dos trabalhadores é o objectivo maior da medicina ocupacional e dos estudos sobre os factores de risco no local de trabalho.

Um dos modelos etiológicos mais utilizado para compreender a associação entre a exposição aos riscos ocupacionais (Hupke, s/d)[60] e os problemas na saúde e na segurança dos trabalhadores é o modelo "*hazard-harm pathway*" (Cox & Cox, 1993; Cox *et al.*, 2002) De acordo com Cox *et al.* (2002), há duas vias (*pathways*) que levam *do risco ao dano* no contexto do trabalho: uma é directa e a outra é indirecta, ilustradas na Figura 24.

De acordo com esta etiologia, "a exposição aos riscos físicos e psicossociais pode afectar tanto a saúde psicológica como a saúde física dos trabalhadores. A evidência indica que esses efeitos na saúde podem fazer-se sentir por intermédio de, pelo menos, dois processos: primeiramente, uma via directa; e em segundo lugar, um via indirecta mediada pelos stresse. Estes dois mecanismos produzem explicações complementares da relação risco-dano; e, nas situações mais arriscadas, ambos operam e interagem em várias extensões e de várias formas" (Hupke, s/d).[61]

[60] http://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_workers_health

[61] http://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_risks_and_workers_health

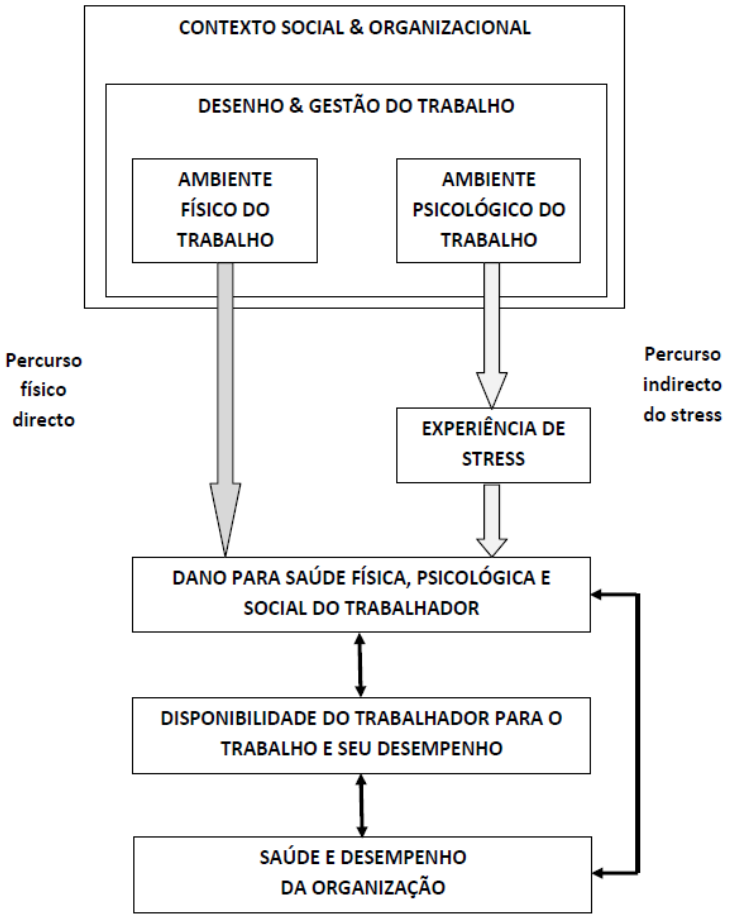

Figura 24: Relação entre trabalho, stresse e saúde (adaptado de Cox *et al.*, 2000)

Conforme é sugerido pelo esquema representado na Figura 24, na análise dos riscos potenciadores do stresse no local de trabalho, devem ser incluídos "todos os aspectos do desenho e da gestão do trabalho e dos seus contextos sociais e organizacionais: não apenas os mais tangíveis e físicos, mas também os mais psicossociais. Além disso, quando ocorrem efeitos na saúde, eles devem incluir não apenas a saúde física, mas também a psicológica e social e, por sua vez, afectam a disponibilidade dos trabalhadores para o trabalho e a quantidade e a qualidade do seu trabalho" (Cox *et al.*, 2000).

A adopção do modelo "*hazard-harm pathway*" por parte da Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (AESST/EU-OSHA) para analisar o problema dos efeitos dos riscos psicossociais na saúde e na segurança dos trabalhadores denota uma preocupação especial pelo estudo do stresse laboral no âmbito dessa análise. Este tem constituído, de facto, uma das principais áreas de investigação no âmbito da saúde ocupacional (Motowidlo

et al., 1986; Hurrell & Murphy, 1996; Hart & Cooper, 2001; Houdmont & McIntyre, 2006; Semmer, 2006; Cox & Griffiths, 2010; Levy *et al.*, 2011; Lundberg & Cooper, 2011).

A identificação dos "aspectos do desenho e da gestão do trabalho e dos seus contextos sociais e organizacionais" a que faz referência a citação reproduzida acima tem ocupado inúmeros investigadores, durante, pelo menos, as últimas cinco décadas, isto é, desde a altura em que Richard Lazarus declarou que era "necessário compreender os processos psicológicos que fazem com que um encontro de uma pessoa com um dado ambiente se torne stressante e como estes encontros levam a uma variedade de processos de gestão (*coping*), estados emocionais, precursores de doenças e perturbações de stresse" (Lazarus, 1974), em seguimento da sua teoria do *coping* (Lazarus, 1966).

A tentativa de compreender estes mecanismos resultou na construção do primeiro modelo teórico para interpretar o stresse, como se pode ver na Figura 25.

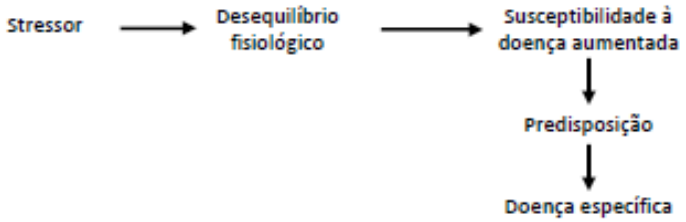

Figura 25: Modelo geral da doença (adaptado de Lazarus & Folkman, 1984)

A forma como os eventos ou elementos do ambiente provocam alterações na saúde dos indivíduos começa, portanto pela identificação do motivo dessas alterações, o qual, para Lazarus (1966) consiste numa *situação* concreta e vivenciada pelos indivíduos em questão, razão pela qual o modelo de Lazarus & Folkman (1984) é classificado como um modelo cognitivo-fenomenológico (Terry & Callan, 1999). Conforme à teoria do Síndroma de Adaptação Geral de Hans Selye e da teoria *Fight or Flight* de Walter Cannon, esta ideia significa, portanto, que, na interferência do ambiente na saúde dos indivíduos, a presença de um evento ou elemento stressor faz disparar um gatilho (*trigger*) – que Cannon localiza na amígdala – que acciona os processos fisiológicos que descrevemos anteriormente e que provocam o desequilíbrio fisiológico referido no esquema de Lazarus & Folkman (1984).

De acordo com este modelo, a situação que contém o elemento stressor, ou é ela própria um evento stressor, causa o desequilíbrio que cria a susceptibilidade à doença,

susceptibilidade esta que, associada a condições predispositivas do próprio indivíduo, pode levar à manifestação patológica. O modelo de Lazarus & Folkman (1984) é um dos primeiros a ser utilizado para analisar o stress e é o fundador da sua abordagem transaccional. Num trabalho anterior, MacKay *et al.* (1978) elaboraram um inventário de adjectivos para servirem de variáveis na medição da avaliação individual do stresse e do nível de excitação, o qual foi apoiado na descoberta anterior de que as características das situações – nomeadamente, situações de trabalho – tais como a monotonia e a repetitividade, motivavam aumentos significativos de stresse percebido e diminuições significativas dos níveis de excitação (Burrows *et al.*, 1977, citados em MacKay *et al.*, 1978).

A tomada de consciência da situação (*situational awareness*) será a chave para a avaliação das características determinantes do stresse, e já não apenas a imposição pura e simples da situação, como defendia a perspectiva interaccionista. Isto significa que estas são consideradas como motivadoras de stresse consoante os indivíduos assim as julguem. No processo de tomada de consciência envolvem-se relações dinâmicas entre o indivíduo e o meio onde estão envolvidos elementos da memória, da percepção e da acção, sendo todos estes elementos interdependentes (Adams *et al.*, 1995). A questão da avaliação pessoal das situações, e em particular das situações de trabalho que podem levar à emergência de riscos psicossociais nos contextos de tabalho constitui o ponto fundamental das preocupações do presente estudo. A articulação das dinâmicas psicofisiológicas associadas ao stresse com a realidade das situações laborais – onde emergem outros factores de risco psicossocial para além do stresse, como, por exemplo, a violência e o assédio, este nas suas duas formas mais problemáticas nos estudos sobre o trabalho, isto é, na forma sexual e na forma moral – implica que tomemos em conta a evolução da própria percepção dos *experts* acerca do stresse. Já falámos da abordagem transaccional do stresse, a qual representa a abordagem actual mais seguida. Mas, para além desta, há elementos importantes que podemos colher das restantes abordagens, os quais, no final, será necessário termos em mente para compreendermos as dinâmicas da percepção dos riscos psicossociais no contexto de trabalho.

A proposta que fazemos a partir deste ponto é que, após uma revisão rápida – não poderia ser de outra maneira – dos principais modelos teóricos sobre o stresse, passemos definitivamente para a análise das configurações dos comportamentos dos indivíduos que resultam da tomada de consciência das situações.

Cox & Griffiths (2010) apresentam uma taxonomia dos modelos teóricos do stresse separando estes em dois táxones principais: os pioneiros/tradicionais e os contemporâneos.

Os primeiros ora se baseiam nos estímulos ora nas respostas (ambos considerados modelos fisiológicos), os segundos, ora se baseiam nas interacções (estruturais) ora nos processos (transaccionais). Os primeiros são representados pela teoria do Síndroma de Adaptação Geral, de Hans Selye, que já tivemos oportunidade de analisar. Os segundos, do tipo interaccionistas, são representados pelo P-E Fit., de French *et al.* (1982), a que já aludimos, o Job Demand-Control, de Karasek (1979), a que também já fizemos mensão, o Job Demand-Control-Support, desenvolvido por Johnson & Hall (1988), a que também já referimos, o Effort-Reward Imbalance, de Siegrist (1996), também já focado por nós (Mark & Smith (2008) situam este modelo na classe dos modelos transaccionais, o que, a nosso ver, não está correcto, pois que, na verdade, a relação esforço-recompensa põe em confronto, ou em interacção o indivíduo e a organização, e não assenta na evolução de um processo avaliativo). Finalmente, os segundos do tipo transaccional apoiam-se na teoria seminal de Lazarus (1966) e focam-se na necessidade de se analisar a forma como os indivíduos gerem o impacto dos stressores, reconhecendo, simultaneamente, a utilidade teórica e operatória das dimensões identificadas pelas teorias interaccionistas, como os conceitos de exigência, controlo e apoio social (Cox & Griffiths, 2010). As teorias transaccionais tentam...

> "...descrever os processos através dos quais a exposição ao ambiente do trabalho, em termos da experiência da pessoa das exigências, do controlo e do apoio social levam à experiência do stresse, de como os indivíduos reagem a esta, as suas tentativas de lidar com ela e os efeitos na sua saúde e comportamento. Os processos perceptivos e cognitivos envolvidos nestes processos foram chamados por Lazarus (1966) como "avaliação cognitiva". A noção "transacção implica que o stresse laboral não é residente nem no ambiente de trabalho nem é uma expressão da reacção do trabalhador a esse ambiente (Cox, 1978). Ao invés, "o stress... reflecte a conjunção de uma pessoa com determinados motivos e crenças com um ambiente cujas características podem causar danos, ameaças ou desafios dependendo dessas características pessoais (...)."

De acordo com Cox & Griffiths (2010):

> "A integração dos aspectos estruturais da abordagem interaccionista com a abordagem orientada por processos permite que o processo do stresse seja descrito (...) com base em cinco componentes básicos:
>
> - Factores antecedentes: exposição tanto a riscos clássicos do trabalho como a riscos inerentes no desenho e na gestão do trabalho e na organizaçãodo trabalho (riscos psicossociais).
> - Processos cognitivos que fazem surgir a experiência emocional do stresse derivando das percepções dos trabalhadores das exigências feitas a eles, a sua

capacidade para lidar com essas exigências, as suas necessidades, e o apoio que eles recebem tanto no trabalho como fora dele.

- Os correlatos psicológicos, comportamentais e fisiológicos da experiência emocional do stresse alguns dos quais representam tentativas de *coping*.
- Os efeitos secundários ou mais amplos do stresse que podem ser expressos em termos de saúde frágil, comportamento social e organizacional pobre e que, por sua vez, têm implicações para a organização, a família e a situação social do trabalhador.
- O resultado das tentativas de *coping*, revelando sucesso ou insucesso. Isto, num certo sentido, completa um ciclo de actividade que estabelece o processo de stresse como algo que está em marcha."

O processo representado na Figura 25, reflecte este percurso de avaliação cognitiva. Cox & Griffiths (2010) lembram que o modelo de Lazarus & Folkman (1984) foi desenvolvido por estes autores tendo como referência a aplicação à escala individual em contexto clínico. Foram realizados alguns desenvolvimentos à teoria transaccional original – por Cox (1978), Cox, Griffiths, & Leka (2003) e Leka, Griffiths, & Cox, (2002), todos citados em Cox & Griffiths (2010). Estes últimos autores assumem que os modelos transaccionais "parece darem conta da maior parte da experiência do stresse laboral, mas apresentam um desafio em termos de medição do constructo" (Cox & Griffiths, 2010).

Mark & Smith (2008) fizeram uma das revisões mais completas dos modelos teóricos do stresse laboral, incluindo mesmo alguns mais dirigidos para a análise do *burnout*, como o modelo Job Demand-Resources, de Demerouti *et al.* (2001). Como se sabe, o *burnout* é um problema de exaustão extrema de trabalhadores que exercem a sua actividade na base de interacções com clientes, pacientes ou alunos (Shirom, 2003), isto é, no contexto dos serviços de cariz social e/ou comercial, o que caracteriza a introdução do modelo no presente estudo como não apropriada. Como temos vindo a referir, a relevância dada ao stresse laboral no nosso trabalho não significa que este constitua o único factor de risco psicossocial no local de trabalho, concretamente, no trabalho de limpezas. Há outros factores importantes, porém, devido à centralidade dos processos de stresse na literatura sobre os riscos psicossociais no local de trabalho, julgámos por bem conceder o devido destaque ao stresse. Achamos que, por necessidade de saturação do tema, conforme uma revisão de literatura exige, ainda há lugar para apresentar dois últimos modelos que abordam o stresse laboral focando-se na capacidade dos trabalhadores para tomarem consciência da situação, para perceberem se esta motiva ou não respostas de stresse e para gerirem a relação trabalho-saúde.

O primeiro é o modelo DRIVE (Demands, Resources, and Individual Effects), proposto por Mark & Smith (2008), e faz a ligação entre o modelo Job Demands-Control, de Karasek (1979), o modelo Job Demands-Resources, de Demerouti *et al.* (2001), e também inclui elementos do Modelo Vitamina, de Warr (1990a, 1990b). A introdução da componente afectiva do Modelo Vitamina prevê que a presença de stressores psicossociais seja medida subjectivamente, incluindo-se a percepção dos indivíduos sobre os riscos que o circundam no local de trabalho e fora dele, como, aliás, tinha sido já aconselhado (e.g. MacKay *et al.*, 1978).

O modelo DRIVE, ilustrado na Figura 26, propõe que "as exigências do trabalho, as diferenças individuais, e os recursos do trabalho tenham uma relação importante na determinação da ansiedade, da depressão e da satisfação do trabalho (outros indicadores podem incluir o envolvimento organizacional, os problemas músculo-esqueléticos, problemas gastrointestinais, doenças cardíacas, absentismo, etc." (Mark & Smith, 2008).

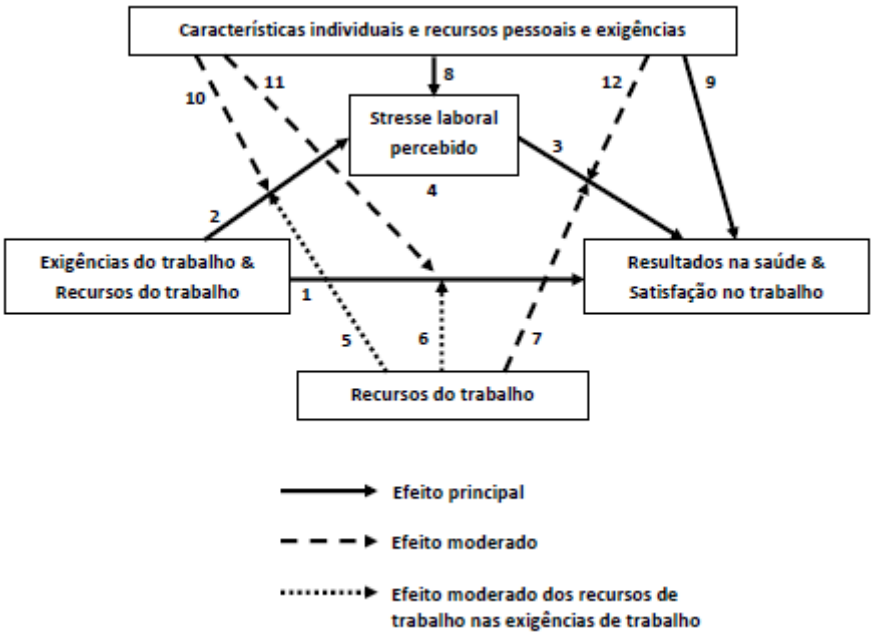

Figura 26: Modelo DRIVE (adaptado de Mark & Smith, 2008)

O modelo propõe igualmente "que os recursos do trabalho e as diferenças individuais possam moderar a relação entre as exigências do trabalho e as questões de saúde" (Mark & Smith, 2008).

De acordo com o modelo DRIVE, "o trabalho percebido medeia a relação entre as exigências do trabalho/recursos do trabalho e as questões de saúde. Avança-se com a hipótese segundo a qual o stresse percebido é o mecanismo através do qual os níveis de exigências e de recursos psicossociais no local de trabalho podem afectar a saúde. Por outras palavras, um stressor psicossocial não transmitirá nenhum potencial stressante que leve a resultados negativos a nível de saúde se a pessoa não perceber que as condições do seu trabalho são stressantes" (Mark & Smith, 2008). Os autores identificaram doze relações entre os factores/variáveis, sendo que estas relações causam efeitos diversos (Mark & Smith, 2008):

1) "As exigências do trabalho e os recursos do trabalho relacionam-se significativamente com os resultados na saúde e na satisfação com o trabalho;
2) As exigências do trabalho e os recursos do trabalho relacionam-se significativamente com o stress laboral percebido;
3) O nível de stresse laboral percebido relaciona-se significativamente com os resultados na saúde e na satisfação com o trabalho;
4) O nível de stresse laboral percebido medeia significativamente as relações entre as exigências do trabalho e os recursos do trabalho e os resultados na saúde e na satisfação com o trabalho;
5) Os recursos do trabalho moderam significativamente o efeito das exigências do trabalho na predição do stresse percebido;
6) Os recursos do trabalho moderam significativamente o efeito das exigências do trabalho na predição dos resultados na saúde;
7) Os recursos do trabalho moderam significativamente o efeito do stress laboral percebido na predição dos resultados na saúde;
8) As diferenças individuais na forma de exigências e recursos pessoais relacionam-se significativamente com o stress percebido;
9) As diferenças individuais relacionam-se significativamente com os resultados na saúde e na satisfação no trabalho;
10) As diferenças individuais moderam o efeito das exigências do trabalho no stress percebido;
11) As diferenças individuais moderam o efeito das exigências do trabalho nos resultados na saúde e na satisfação no trabalho;
12) As diferenças individuais moderam o efeito do stresse percebido nos resultados na saúde e na satisfação no trabalho."

O último modelo que queremos apresentar foi proposto por Terry & Callan (1999) e procura analisar as relações entre os preditores do ajustamento entre o trabalhador e a mudança organizacional.[62] Os preditores são classicados em:

1) características do evento,
2) os recursos de *coping*,
3) a apreciação situacional e
4) as respostas de *coping*.

O modelo procura incidir a atenção na capacidade de o trabalhador lidar com a mudança do ambiente organizacional.[63] A estratégia do trabalhador passará por gerir a forma como lida com as características do eventos, como avalia as situações e como controla os recursos de *coping*. A forma com o trabalhador lida com estas questões, isto é, as suas "respostas de *coping*", determinará o impacto da mudança ambiental na sua saúde, como se poderá visualizar na Figura 27.

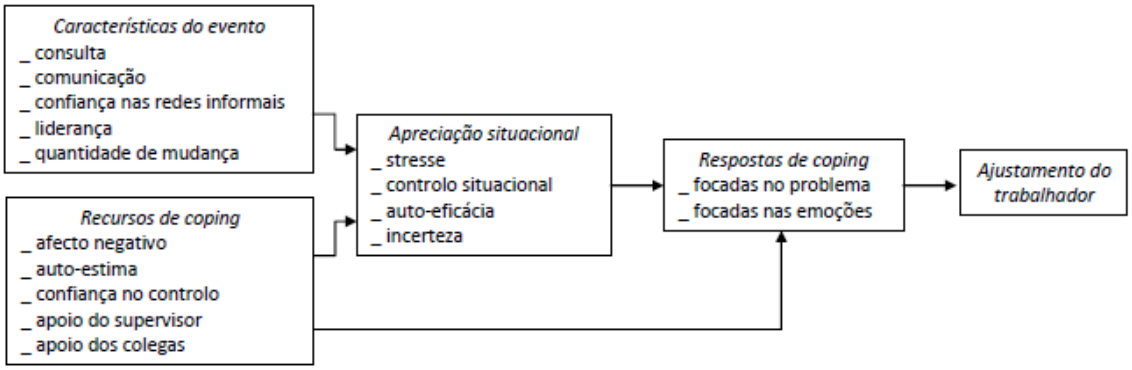

Figura 27: Modelo de ajustamento do trabalhador à mudança organizacional (adaptado de Terry & Callan, 1999)

[62] A inclusão deste modelo neste ponto tem a intenção de modificar definitivamente o ónus da perspectiva de abordagem dos riscos psicossociais da organização para o trabalhador. A ideia é que, numa perspectiva transaccional, que claramente adoptamos devido ao seu respeito pela dinâmica dos processos de configuração subjectiva das condições estruturais do trabalho, a acção dos sujeitos é determinativa da eventualidade de determinado evento ou característica do ambiente e da organização do trabalho serem entendidos como stressores. Esta é uma ideia analisada com maior profundidade no ponto dedicado à percepção do risco.

[63] É importante ter em mente que, no caso de estudo – dos trabalhadores da limpeza – mudança organizacional não implica necessariamente mudança no contexto de trabalho ou no local de trabalho. Neste caso concreto, a actividade dos trabalhadores desenvolve-se, eventualmente na sua maior parte, em locais de trabalho diferentes da organização que emprega os trabalhadores. Isto não significa, contudo, que as mudanças organizacionais não se reflictam em mudanças nas dinâmicas que têm lugar no local de trabalho.

As "respostas de *coping*" gerem simultaneamente a forma como o problema é avaliado e as emoções resultantes do confronto com o problema. Adicionalmente, o problema assume o seu valor de risco apenas após a avaliação situacional, ou *avaliação cognitiva*, onde são medidas e pesadas as opções resultantes da comparação das características do evento prejudicial com os recursos disponíveis para o enfrentar e para minimizar a sua potencialidade para causar dano. Existem algumas semelhança entre este modelo e o modelo *hazard-harm* proposto por Cox *et al.* (2002) e que, como referimos, é adoptado pela AESST/EU-OSHA.

O *coping* assume assim um lugar central na evolução ou não dos processos de stresse da fase pré-patológica, ou precursora de doença (Kagan & Levi, 1967), para a fase patológica. A avaliação cognitiva – e, por consequência, a tomada de consciência da situação – acaba por definir a estratégia final para lidar com o evento stressor. De outro modo, a definição da estratégia de *coping* para lidar com o evento stressor é influenciada pelas características do evento e pelos recursos de *coping* (os quais incluem recursos sociais e organizacionais e recursos pessoais e individuais). Na estratégia de *coping* estão assim envolvidos elementos disposicionais e contextuais (Moos & Holahan, 2003). Deste modo, o apoio social acaba por influenciar decisivamente o nível de congruência e de ajustamento entre o trabalhador e o ambiente organizacional (Holahan & Moos, 1982, 1983; Terry *et al.*, 1995), tal como Johnson & Hall (1988) estipularam face ao modelo da tensão laboral, de Karasek (1979). Conforme sugerem alguns estudos, a influência do apoio social nas estratégias de *coping* varia consoante os agentes envolvidos (Callan *et al.*, 1994; Terry *et al.*, 1995). Neste último estudo, por exemplo, verificou-se que o apoio social dos colegas nos processos de ajustamento é mediado pelas respostas de *coping*, enquanto o apoio dos supervisores é directo, bem como o apoio dos familiares (Terry *et al.*, 1995). Em síntese, enquanto uns agentes provocam efeitos directos nos comportamentos de *coping* dos trabalhadores outros funcionam como amortecedores dos impactos das mudanças organizacionais na sua saúde.

Apesar destes resultados, Terry & Callan (1997) não observaram evidências de que as estratégias de *coping* mediassem os efeitos das características dos eventos, da avaliação da situação e dos recursos pessoais no ajustamento a situações de mudança organizacional. Todavia, na opinião dos autores, estes resultados não impedem que a gestão dos recursos pessoais dos trabalhadores, "incluindo o sentido de dificuldade, a percepção do seu controlo sobre o ambiente de trabalho e a disponibilidade de apoio social dentro e fora da organização" constituam utensílios a potenciar para ajudar os trabalhadores a lidarem com a mudança organizacional (Callan, 1993; Martin *et al.*, 2005). Do mesmo modo, o apoio dos

supervisores, assente na convergência e na comunicação (Sparks & Callan, 1992) apoiada na confiança (Willemyns *et al.*, 2003) revela-se fulcral para os trabalhadores lidarem com as mudanças ambientais de modo eficaz.

Em resumo, uma análise transaccional, que se orienta por uma abordagem psicossomática do stresse, ajuda-nos a ultrapassar os limites das análises apoiadas na relação estímulo-resposta da neurologia e da psicofisiologia comportamental clássicas, bem como o pendor fatalista da confrontação entre o indivíduo e o ambiente, das teorias interaccionistas,[64] e permite "compreender:

1) os processos psicológicos que tornam stressantes os encontros das pessoas com o ambiente,
2) os processos de *coping* auto-reguladores chamados à gestão do stresse, e
3) cada passo das sequências subsequentes em direcção aos estados corporais aos quais Kagan & Levi (1967) chamaram *precursores de doença*" (Lazarus, 1974).

O ponto de partida da abordagem transaccional assenta no pressuposto segundo o qual "a emoção emerge de certos tipos de transacções adaptativas, ou da relação que uma pessoa desenvolve com o seu ambiente" (Lazarus, 1974).

Isto implica uma interacção de duas vias,

> "...envolvendo, por um lado, necessidades ou motivos e outras propriedades psicológicas das pessoas e, por outro, definições ambientais que fornecem oportunidades para gratificação e/ou para potenciar a frustração ou o dano. A intensidade e qualidade da reacção emocional consequente, bem como a natureza das actividades de *coping* designadas para lidar com a transacção, reflectem a forma como esta associação adaptativa é cognitivamente avaliada pela pessoa. Os tipos de avaliação relevantes para as emoções incluem 1) a ameaça, 2) o dano, 3) o desafio, e 4) o bem-estar. A pedra de toque desta análise psicológica das emoções é assim o conceito de avaliação cognitiva que exprime a avaliação do significado da transacção para o bem-estar de uma pessoa e o potencial de controlo da relação contínua e constantemente mutável entre a pessoa e o estímulo ambiental." (Lazarus, 1974)

Contrariamente aos animais mais simples, cuja avaliação é sustentada apenas por reacções neurológicas, nos seres humanos, a avaliação cognitiva implica processos de pensamento e de aprendizagem simbolicamente mediados (Lazarus, 1974). Esta "avaliação

[64] Uma análise bastante completa das vantagens da abordagem transaccional no estudo das ocupações pode ser encontrada, por exemplo, no volume editado por Cutchin & Dickie (2013), *Transactional Perspectives on Occupation*. Dordrecht, Heidelberg, New York, London: Springer.

do significado da transacção para o bem-estar da pessoa e do potencial de controlar os seus efeitos num contexto contínua e constantemente mutável" torna complexo o quadro clássico da resposta *fight ot flight* que Walter Cannon propôs. Aqui não se trata apenas de reagir ao exterior, mas sim de reagir ao exterior passando pelo interior, isto é, trata-se de reagir de modo reflexivo, ou fenomenologicamente (Schabracq & Cooper, 1998; Edwards *et al.*, 2006), através de uma estratégia moldada na sincronização de processos mentais e de elementos materiais, conforme é característica dos sistemas adaptativos complexos (Atmanspacher & Fach, 2013). De facto, o ser humano reage aos estímulos stressantes avaliando as suas implicações a partir do manancial informativo de que dispõe e que obteve culturalmente através de processos de aprendizagem que envolvem, simultaneamente, e em graus diferenciados conforme as culturas, mecanismos de aprendizagem e de imposição do tal arbítrio cultural a que Bourdieu (1989) aludia com o objectivo de lidar com a realidade, seja ela mental ou extra-mental. A questão que está na base desta complexidade é a mesma que serve para classificar os tipos de concordância entre comportamentos e acontecimentos: a sincronia revelada na intencionalidade da reflexão.[65]

As abordagens sobre o stresse são, como temos vindo a constatar, bastante diversas e variam de modo radical, arrumando-se nas três variantes principais: estímulo-resposta, interacção e transacção. Tal diversidade resulta na dificuldade em se encontrar uma definição de stresse única (Babatunde, 2013). Apesar desta dificuldade, a variedade de abordagens ajuda-nos a perceber a imensa riqueza das implicações do stresse nas estratégias de adaptação e de sobrevivência em geral, e, no caso particular dos trabalhadores, na sua adaptação às tensões e à mudança dos contextos do trabalho. Os modelos teóricos do stresse têm ainda a virtude de nos mostrar, de forma sistemática, as variáveis e os factores que descrevem o stresse laboral, as relações entre elas/eles e, para além disso, a evolução da compreensão dos

[65] A questão da intencionalidade é central na filosofia fenomenológica de Edmund Husserl e no pragmatismo de William James. O conceito foi cunhado por Franz Brentano, a partir do argumento ontológico de Santo Anselmo para significar o facto de a consciência funcionar sempre em referência a algo, seja este um objecto real ou um objecto mental. A título informativo, Schatzman & Strauss (1973) indicavam que há três tipos de comportamentos/acontecimentos a estudar na realidade social: os de rotina, os especiais e os de crise. Os de rotina são os do dia-a-dia e representam nada mais nada menos que o grau de domínio que a humanidade possui sobre a história e sobre os impactos da natureza, ou seja, reflectem o nível de controlo dos riscos naturais e humanos; os especiais concentram a metaforização do real e assinalam os marcos simbólicos do espaço e do tempo, revelando-se como referências simbólicas de dada cultura e correspondendo aos acontecimentos festivos em geral que se repetem ciclicamente; finalmente, os acontecimentos de crise revelam as características menos culturalizadas do comportamento humano, uma vez que desafiam a estabilidade providenciada pelos acontecimentos de rotina e mostram, de facto, qual a percepção real sobre o domínio que o homem tem sobre o acaso.

processos psicofisiológicos e sócio-culturais do stresse. Com o tempo, os modelos foram gradualmente salientando a importância da construção pessoal e social da experiência da doença e do stresse. Esta evolução mostra que o problema mobiliza de modo especial a atenção dos investigadores de diferentes áreas científicas, comprovando, deste modo, a sua complexidade e o seu carácter interdisciplinar. Partindo da interacção homem-meio, passando pela interacção social e pela interpretação culturalmente específica do risco e da própria saúde e pela questão da interpretação e da compreensão dos contextos macro e mesossociais, e ainda pelas práticas de procura de ajuda em saúde, onde são envolvidas redes sociais e outros significativos num processo de aconselhamento e de decisão profundamente reflexivo que traduz o potencial do capital social que assiste ao indivíduo em diferentes aspectos da sua vida (Zola, 1973; Fabrega, 1977; Igun, 1979; McKinlay, 1981; Mechanic *et al.*, 1982; Calnan, 1983; Pescosolido, 1992; MacKian, 2000; Hausmann-Muela *et al.*, 2003; MacKian *et al.*, 2004), e onde são avaliadas, em última análise, as forças que modelam as realidades do trabalho, ao longo de todo este complexo e acoplado sistema onde são geradas crises a cada passo, e face à consciencialização da impossibilidade da segurança total que assiste à própria adaptação da espécie... enfim, face à própria realidade onde se define o destino dos indivíduos trabalhadores e das famílias que têm a cargo e que os têm a cargo, tudo isto se joga na enorme dimensão psicossocial do trabalho.

A leitura dos trabalhos sobre o stresse citados permitiu identificar ***quatro factores principais preditivos do stresse laboral***, identificados pelos modelos teóricos do stresse mais importantes (Davezies, 2004):

1) ***a exigência do/a trabalho/tarefa*** (Karasek, 1979),
2) ***a autonomia do trabalhador*** (Karasek, 1979),
3) ***o apoio social*** (Johnson & Hall, 1988) e
4) ***a percepção de injustiça*** (Siegrist, 1996).

Vimos que as exigências do trabalho não são por si só preditivas de stresse; isso apenas acontece se a autonomia dos trabalhadores for reduzida para lidar com elas e/ou se os recursos tanto a nível pessoal como organizacional para as condicionar e/ou gerir forem limitados. Ou seja, o poder preditivo da exigência do trabalho na manifestação do stresse patológico apenas acontece em associação com o grau de controlo detido pelo trabalhador para lidar com ela. Como refere Davezies (2004), "os trabalhos anglo-saxónicos (sobre o stresse laboral) mostram que o risco contrair uma doença física ou mental diz respeito acima

de tudo aos trabalhadores que são submetidos a um nível intenso de pressão mas que, sobretudo, dispõem de espaços de expressão e de desenvolvimento muito reduzidos". No que concerne ao apoio social, a sua ausência, significando isolamento social do trabalhador, é igualmente considerado um factor de degradação da saúde. Desta forma resumem-se as implicações principais dos modelos Job Demands-Control e Job Demands-Control-Support, de Karasek (1979) e de Johnson & Hall (1988). A introdução do sentimento de injustiça nesta equação por Siegrist (1996) veio recordar que, quando o envolvimento de um elevado esforço – seja extrínseco, relacionado com as exigências do trabalho, seja intrínseco, relacionado com a necessidade de controlo e, portanto, com as capacidades de *coping* – se associa a fraca compensação – medida em termos de dinheiro, reconhecimento/estima e controlo do estatuto – surge o "sentimento de desequilíbrio entre a mobilização e a retribuição" (Davezies, 2004), isto é, o trabalhador sente que está a ser explorado. O sentimento de injustiça face à constatação do desequilíbrio entre esforço e recompensa poderá ser decisivo para fazer pender o fiel da balança do plano pré-patológico do stresse para o plano patológico.

As descobertas feitas pela aplicação dos modelos Job Demands-Control, Job Demands-Control-Support e High Effort/Low Reward devem o devido reconhecimento ao modelo P-E Fit e ao modelo transaccional, dado que este dois últimos modelos relevaram a interrelação dos componentes objectivos e subjectivos tanto no ambiente de trabalho como nos indivíduos (Siegrist, 1996).

Em última análise, é graças à identificação e à demonstração desta interrelação entre o mundo mental e o mundo extra-mental do trabalho que conseguimos identificar alguns dos principais preditores do risco psicossocial em contexto de trabalho. Mais, para além de nos ser possível identificar os *quatro principais factores preditivos da saúde/doença mental em contexto de trabalho*, é igualmente possível identificar algumas das variações internas desses factores, como as características do trabalho (carga de trabalho, diversidade, conteúdo e ritmo das tarefas) o nível de vencimento/compensação, o reconhecimento pelos supervisores e pela sociedade em geral, as relações interpessoais (onde podem estar incluídos outros riscos, como o *bullying*, o *mobbing* e a violência e o assédio sexual), os recursos de *coping* tanto a nível pessoal como de apoio organizacional e social, a auto-estima, as oportunidades de desenvolvimento de carreira, etc.