



LSPA

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

O Empowerment Estrutural como mediador na relação do
Trabalho Emocional e Engagement.

VÂNIA CRISTINA GOMES TAVARES

Orientador de Dissertação:

PROF. DOUTORA TERESA C. D'OLIVEIRA

Orientador Responsável pelo Seminário:

PROF. DOUTORA TERESA C. D'OLIVEIRA

Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:

MESTRE EM PSICOLOGIA

Especialidade em Psicologia Social e das Organizações

2014

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação da
Professora Doutora Teresa C. D'Oliveira, apresentada no ISPA –
Instituto Universitário para obtenção de grau de Mestre na
especialidade de Psicologia Social e das Organizações
conforme despacho da DGES, nº 19673/2006 publicado em
Diário da República 2ª série de 26 de Setembro, 2006.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar os meus sinceros agradecimentos à minha orientadora, a professora Teresa D'Oliveira, por todo o apoio e paciência, e partilha de conhecimento ao longo deste trabalho.

Quero também agradecer à minha família, por todo o sacrifício e apoio, que permitiram que eu terminasse o curso, em especial aos meus pais, à minha irmã Rosa e os meus sobrinhos, Bruna, Daniela e Joel.

A todos que participaram, directa e indirectamente neste estudo, quer no preenchimento quer na divulgação do mesmo, em especial a minha prima Maria Xavier pela ajuda na distribuição dos questionários.

Aos meus amigos e colegas de trabalho, que sempre estiveram presentes, mesmo quando eu não estava, obrigado pelo vosso apoio.

À Patrícia Diniz, João Soares, Maria Viana, meus colegas de Seminário de dissertação pela partilha de conhecimentos dúvidas e apoio nos momentos críticos deste trabalho, e à Ana Tavares, Euridice Santos e a todos os colegas que fui tendo ao longo do Curso.

A todos dedico este trabalho.

RESUMO

Cada vez mais as Organizações têm consciência da importância do papel das interações estabelecidas entre os colaboradores e clientes, nos *outcomes* organizacionais, assim procuram controlar essas interações o mais possível, estabelecendo directrizes pelas quais os colaboradores se devem guiar. Assim, o objectivo da presente investigação é perceber o papel das estruturas disponíveis no ambiente laboral, da ligação ao trabalho no trabalho emocional. Assim como também, procurou-se saber o tipo de relação estabelecida entre estas variáveis e as estratégias de coping usadas em situações de stress.

Um total de 147 trabalhadores de prestação de serviços, participaram neste estudo. Utilizou-se a ELS - Emotional Labour Scale, desenvolvida por Brotheridge e Lee (1998) para avaliar o trabalho emocional, a Utrecht Work Engagement Scale – UWES, de Schaufelli e Bakker (2003), para a avaliação do Engagement, e a Coping Survey de Latack (1986), para avaliar as estratégias de coping, adaptados por D'Oliveira (2013), e por fim para avaliar o Empowerment Estrutural foi utilizada a Conditions of Work Effectiveness Questionnaire II – CWEQ-II2, desenvolvida por Laschinger et al. (2001), e adaptada por D'Oliveira (2014).

Apesar de os resultados, não terem confirmado o papel de mediador do Empowerment Estrutural, na relação do Trabalho Emocional e Engagement, foram encontrados efeitos negativos do trabalho emocional, nomeadamente da actuação superficial, no Engagement e nas duas dimensões do Empowerment estrutural (Empowerment Formal e Informal). Os resultados revelaram ainda que a Actuação Profunda e o Engament, são bons preditores do Coping de Controlo Cognitivo.

A relevância dos resultados para o desenvolvimento de intervenções aplicadas nomeadamente no âmbito da gestão das emoções é apresentada, bem como discutidas pistas para futuras investigações.

Palavras-Chave: Trabalho Emocional, Engagement, Empowerment Estrutural, Coping

ABSTRACT

More and more organizations are aware of the importance of the role of interactions established between employees and clients in organizational outcomes, and seek to control these interactions as much as possible, establishing guidelines by which employees should be guided. Thus, the aim of this research is to understand the role of structures available in the work environment and work Engagement on Emotional Labour. Being that we also, sought to know the type of relationship between these variables and the coping strategies used in stressful situations.

A total of 147 services workers, participated in this study. Was used ELS - Emotional Labour Scale developed by Brotheridge and Lee (1998) to assess the emotional work, Utrecht Work Engagement Scale - UWES of Schaufelli and Bakker (2003) for the assesement of engagement, and the Coping Survey of Latack (1986), to evaluate coping strategies, adapted by D'Oliveira (2013). Finally to evaluate the Structural Empowerment was used the Empowerment Conditions of Work Effectiveness II Questionnaire - CWEQ-II2 developed by Laschinger et al. (2001), and adapted by D'Oliveira (2014).

Although the results have not confirmed the mediating role of Structural Empowerment on the relationship of Engagement and Emotional Labour, negative effects of Emotional Labour, particularly Surface Acting, were found on Engagement and the two dimensions of Structural Empowerment (Formal and Informal Empowerment). The results also revealed that Deep Performance and Connection to the Job, are good predictors of Cognitive Control Coping.

The relevance of the results for the development of applied interventions particularly in emotions management is presented as well as discussed clues for future research.

Keywords: Emotional Labor, Engagement, Structural Empowerment, Coping

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	9
1. Trabalho Emocional	9
2. Engagement.....	13
3. <i>Empowerment</i> Estrutural	15
4. Estratégias de <i>Coping</i>	16
5. Objectivos.....	18
MÉTODO	19
1. Amostra.....	19
2. Design	20
3. Medidas	20
RESULTADOS	23
DISCUSSÃO	37
REFERÊNCIAS.....	41
ANEXO A -Revisão da Literatura	49
1. Trabalho Emocional	49
2. Engagement.....	58
3. <i>Empowerment</i> Estrutural	61
4. Estratégias de <i>Coping</i>	62
ANEXO B – Caracterização da Amostra	66
ANEXO C – Qualidades Métricas Escala de Trabalho Emocional.....	68
ANEXO D – Qualidades Métricas da Escala de Engagement.....	77
ANEXO E – Qualidades Métricas da Escala de Coping.....	86
ANEXO G – Análise Descritiva	101
ANEXO H - Correlações.....	102
ANEXO I – Mediações	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Investigação.....	19
Figura 2: Distribuição do Sexo.....	19
Figura 3: Distribuição da amostra pelas habilitações Literárias.....	20
Figura 4: Teste de Efeito Mediador do Empowerment Formal	34
Figura 5: Teste de Efeito Mediador do Empowerment Informal	35

ÍNDICE DE TABAELAS

Tabela 1:Matriz com Rotação Varimax de factores e respectivas consistências internas da escala de Trabalho Emocional.....	24
Tabela 2:Parâmetros de Normalidade das Dimensões da Escala de Trabalho Emocional.....	25
Tabela 3: Matriz com Rotação Varimax de factores e respectivas consistências internas da escala das Estratégias Coping	26
Tabela 4: Parâmetros de Normalidade das Dimensões da escala de Estratégias de Coping	27
Tabela 5: Matriz com Rotação Varimax de factores e respectivas consistências internas da escala de Empowerment Estrutural.....	28
Tabela 6: Parâmetros de Normalidade das dimensões da escala de Empowerment Estrutural.....	28
Tabela 7: Matriz com Rotação Varimax de factores e respectivas consistências internas da escala de Engagement.....	29
Tabela 8: Parâmetros de Normalidade das dimensões da escala de Engagement	30
Tabela 9: Matrix de Correlações, Médias, Desvios-Padrão e Coeficientes de Alfa de Cronbach ..	31
Tabela 10: Regressão Linear Múltipla que tem como variável preditora a Actuação Profunda e o Empowerment Formal.....	33
Tabela 11: Regressão Linear Múltipla que tem como variável preditora a Actuação Profunda e o Empowerment Informal.....	34
Tabela 12: Coeficientes β da Regressão Linear da Actuação Superficial, Actuação Profunda, Empowerment Formal, Empowerment Informal, Ligação ao Trabalho e Coping de Controlo Cognitivo ^a	36

INTRODUÇÃO

Durante muito tempo conceberam-se as organizações como locais estéreis de emoções, sendo predominante o papel da racionalidade. A racionalidade e a emocionalidade eram tidas como realidades estanques, onde havendo um claro privilégio da cognição em detrimento da emoção, a ruptura entre estas duas componentes, levou a uma visão redutora do comportamento. Numa conjuntura assente em concepções mecanicistas, as emoções eram fonte de pouco interesse para a psicologia científica. O surgimento da Teorias das Relações Humanas, em 1923, (Cunha, Rego, Cunha, & Cabral-Cardoso, 2006), é o ponto de viragem para a emergência do interesse pela investigação das emoções no mundo laboral, na medida em que se passou a ver o indivíduo com “*Homo Social*” ao invés de “*Homo Economicus*”.

Actualmente muitas organizações tentam controlar ou reforçar a expressão emocional dos seus colaboradores (Totterdell & Holman, 2003), esta tentativa de controlo das organizações sobre as emoções dos trabalhadores assenta na ideia de que a expressão de certas emoções é favorável à promoção dos objectivos organizacionais (Rafaeli & Sutton, 1987).

Neste sentido a presente investigação, foca-se nas emoções em contexto de prestação de serviços, tendo como objectivo perceber em que medida, as condições presentes no ambiente de trabalho, assim como a ligação ao trabalho influência o trabalho emocional, Assim como perceber a relação destas variáveis com as estratégias de coping usadas em situações de stress.

1. Trabalho Emocional

Morris e Feldman (1996) defendem que a expressão emocional subordinada às normas organizacionais exige esforço por parte dos trabalhadores, uma vez que não só lhes é pedido que exteriorizem determinadas emoções como também há que ter o cuidado de as exibir de forma adequada. De um modo genérico, chama-se a isto *trabalho emocional* (Morris & Feldman, 1996). A operacionalização desse controlo é feita através da determinação de normas, que especificam as emoções cuja manifestação é considerada adequada, às quais Ekman (1973 cit. por Morris & Feldman, 1996) chamou de *display rules*.

Para além de informarem sobre o leque de emoções desejáveis, as *display rules* informam também acerca da intensidade, duração e objecto da emoção (Ashforth & Humphrey, 1993). A manutenção da expressão emocional adequada pode ser conseguida através da atribuição de

recompensas aos que manifestem conformidade com as *display rules* e de punições aos discordantes (Rafaeli & Sutton, 1987; Sutton, 1991).

O trabalho emocional tem sido conceptualizado por diferentes autores de diferentes formas. Ashforth e Humphrey (1993), ao definirem *trabalho emocional* como “the act of displaying the appropriate emotion (i.e., conforming with a display rule)” (p.987), colocam a tónica no comportamento manifesto (i.e., na *expressão* emocional) dispensando a análise da *experiência* emocional. Morris e Feldman (1996) adoptam uma visão interacionista das emoções, considerando que a experiência e expressão emocional são, em larga medida, moldadas por factores de natureza social. À semelhança de Ashforth e Humphrey (1993), privilegiam a expressão emocional em detrimento da experiência emocional na sua definição de *trabalho emocional*, identificado como “the effort, planning, and control needed to express organizationally desired emotion during interpersonal transactions”. As propostas de Ashforth e Humphrey (1998) e de Morris e Feldman (1996) contrastam com a de Hochschild (1983) que concebe trabalho emocional como “the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display”(p.7).

Após a revisão do conceito de *trabalho emocional*, à luz de Ashforth e Humphrey (1998), Morris e Feldman (1996) e Hochschild (1983), Grandey (2000, p.97) define-o como “the process of regulating both feelings and expressions for the organizational goals”, claramente valorizando tanto a experiência como a expressão emocional. A sua definição aproxima-se mais da proposta de Hochschild (1983, p.7) e apresenta-se como a mais abrangente.

Assim, Grandey (2000) propõe o *modelo de regulação emocional* aplicado ao contexto de trabalho, que concilia as várias concepções de trabalho emocional em articulação com a teoria da regulação emocional de Gross (1998). A premissa básica de que parte o modelo de Grandey (2000) é a de que os indivíduos podem regular o modo como expressam as suas emoções em contexto laboral, considerando que o trabalho emocional mobiliza processos de regulação emocional. O modelo postula que a regulação emocional pode ocorrer através de duas vias: *antecedent-focused regulation* e *response-focused regulation*. Aos conceitos de *antecedent-focused regulation* e *response-focused regulation*, originários de Gross (1998), a autora faz-lhes corresponder os conceitos de *surface acting* e *deep acting* de Hochschild (1983). Cunha et al. (2006) traduzem *surface acting* como *representações superficiais* e *deep acting* como *representações profundas* (p. 146).

Nas *representações profundas*, os indivíduos regulam os seus sentimentos (*antecedent-focused regulation*) a fim de imprimirem um travo genuíno às suas expressões. O intuito que preside às

representações profundas é precisamente o de transmitir autenticidade ao público (Grandey, 2003).

Nas *representações superficiais*, os indivíduos manipulam as suas expressões emocionais, acentuando-as ou dissimulando-as por completo (*response-focused regulation*). É somente a resposta emocional que é modulada. Através desta estratégia, o trabalhador age em conformidade com as *display rules* com a mera intenção de preservar o seu emprego, e não com o intento de promover os interesses dos clientes nem tão pouco da organização (Grandey, 2003).

A visão de Morris e Feldman (1996) do trabalho emocional define a dissonância emocional como uma das suas quatro dimensões, sendo que esta tem sido das mais exploradas. Estudos empíricos desenvolvidos comparando as diferentes dimensões, atestam que a dissonância emocional é aquela que apresenta uma relação mais forte e consistente com a exaustão e satisfação laboral, positiva e negativamente, respectivamente (Rutner, Hardgrave & McKnight, 2008).

O conceito de dissonância emocional tem sido definido por vários autores, sendo que cada um enfatiza diferentes características. Ashforth e Humphrey (1993), Côté e Morgan (2002) e Heuven e Bakker (2003, cit. por Mishra & Bhatnagar, 2010), definem a dissonância emocional como a discrepância existente entre as emoções expressadas e as sentidas ou a diferença entre as emoções desejáveis para a organização e as sentidas pelo indivíduo, pondo claramente em evidência o carácter profissional.

Kovács, Kovács e Hegedus (2010) descrevem o conceito como o desajustamento entre as emoções sentidas e as manifestadas durante uma interacção face-a-face ou mesmo num encontro por via telefónica. Deste modo, os autores não circunscrevem a dissonância emocional ao contexto laboral. Hochschild (1983) vê a dissonância emocional como um mecanismo que é desencadeado quando as emoções demonstradas satisfazem as regras a que o indivíduo está sujeito mas contradizem os sentimentos reais da pessoa.

No que diz respeito às estratégias de regulação emocional, Chau et al. (2009) enfatizam uma forte relação entre as representações superficiais e a dissonância emocional, argumentando que a dissonância ocorre sempre que o indivíduo recorre às representações superficiais na regulação das suas emoções. A par com Chau et al. (2009), Rutner et al. (2008) consideram que as representações superficiais inflamam a dissonância emocional e que as representações profundas a esbatem.

Alguns autores estabelecem uma diferenciação quanto ao tipo de dissonância, distinguindo entre dissonância emocional negativa, em que o indivíduo suprime emoções negativas, e dissonância emocional positiva, em que o sujeito amplifica emoções positivas (e.g.,

Côté & Morgan, 2002; Diefendorff & Richard, 2003; Schaubroeck & Jones, 2000) (cit. por Rutner et al., 2008).

Tendencialmente, os indivíduos que necessitam de suprimir a expressão de emoções negativas sentem que perderam o controlo sobre as suas emoções, pelo que o esforço que é necessário para lidar com as *display rules* a as próprias emoções aumenta a probabilidade de emergência de estados de exaustão (Rutner et al., 2008).

A investigação do trabalho emocional demonstra que este constructo tem dois tipos de efeitos: efeito positivo, onde é tido como factor que aumenta a satisfação laboral e produtividade (Ashforth & Humphrey, 1993; Guy et al., 2008; Hsieh et al., 2012) e bem-estar psicológico (Zapf, 2002), estando estes dependentes das estratégias de regulação emocional seleccionadas. É sugerida uma associação negativa entre as representações superficiais e a performance, a par de uma associação positiva entre as representações profundas e a performance. A lógica intrínseca a esta proposta é a de que, na medida em que imprimem autenticidade às expressões emocionais, as representações profundas promovem a performance. Hülshager et al. (2010) encontraram evidência empírica a favor das suposições de Grandey (2000), tendo constatado que o envolvimento em estratégias de representação profunda eleva a performance. Quanto às representações superficiais, os resultados de Hülshager et al. (2010) colidiram com o esperado, não tendo sido encontrada nenhuma relação significativa entre estas e a performance.

Como efeito negativo, ligado às actuações superficiais e dissonância emocional, reflecte-se no com comportamento evitante (Grandey, 2000) e turnover (Goodwin, Groth & Frenkel, 2011) onde a longo prazo, elevados níveis de regulação emocional conduzem à adopção de comportamentos de retirada, nomeadamente, ao absentismo e ao turnover, comportamentos que comprometem a imagem da organização (Grandey, 2000).

Chau, Dahling, Levy e Diefendorff (2009) comprovaram que, à semelhança do que acontece com a performance, também o impacto do trabalho emocional no turnover varia consoante as estratégias de regulação emocional utilizadas. Para além disso, diferentes estratégias operam através de diferentes mecanismos. Em todo o caso, os autores puseram em evidência que não existe uma ligação directa entre trabalho emocional e turnover (Chau et al., 2009).

Efectivamente, Chau et al. (2009) demonstraram que as representações profundas têm um efeito indirecto negativo sobre o turnover, sendo essa relação mediada pelas intenções de turnover, que podem ou não vir a concretizar-se. As representações superficiais, pelo contrário, exercem um efeito indirecto positivo sobre o turnover. O mecanismo pelo qual operam é mais intricado do que o mecanismo mobilizado pelas representações profundas, na medida em que intervêm dois mediadores ao invés de um: 1) a exaustão emocional, que medeia entre as

representações superficiais e as intenções de turnover e 2) as intenções de turnover, que medeiam entre a exaustão emocional e o turnover.

Outro consequente apontado pela literatura é o burnout (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 1998), onde os indivíduos que necessitam de suprimir a expressão de emoções negativas sentem que perderam o controlo sobre as suas emoções, pelo que o esforço que é necessário para lidar com as display rules e as próprias emoções aumenta a probabilidade de emergência de estados de exaustão (Rutner et al., 2008). A percepção, por parte dos trabalhadores, de que não podem expressar as suas verdadeiras emoções, poderá contribuir para o desenvolvimento de atitudes negativas dirigidas ao próprio trabalho (Rutner et al., 2008) neste sentido assume-se que o engagement é um bom preditor do trabalho emocional, nomeadamente estando positivamente relacionado com a actuação profunda e negativamente com a actuação superficial.

2. Engagement

O engagement é definido como “a positive, fulfilling, work-related state of mind characterized by vigor, dedication, and absorption” (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006, p.1), onde o vigor define os níveis de energia e resiliência e o esforço com que o indivíduo investe no seu trabalho. Dedicção é caracterizada pelo significado, entusiasmo e propósito das funções desempenhadas. E a absorção é caracterizada por estar completamente envolvido e concentrado no trabalho, de tal modo que tudo que esta a volta da pessoa é esquecido, (Schaufeli et. al, 2006).

Segundo Kahn (1990), existem 3 normas psicológicas que funcionam como antecedentes do engagement, significado psicológico, segurança e disponibilidade. Especificamente, indivíduos que percebem o seu trabalho como tendo significado, tendem a sentir-se valorizados, importantes e úteis, sendo assim capazes de se entregar às suas funções (Kahn, 1990). Assim, quando são obrigados a demonstrar emoções que não sentem, suprimem os seus verdadeiros sentimentos, de modo a estar em congruência com as display rules, o que os coloca num estado de dissonância. Uma noção fundamental das teorias humanísticas é de que a busca de autenticidade é uma necessidade básica, e quando esta não é satisfeita poderá causar mal-estar no indivíduo, (Ryan & Deci, 2000), sendo que, no caso de se manterem nesse estado de dissonância por período de tempo longo, irá impedir que se integrem no seu trabalho assim como poderão não conseguir atribuir significado ou valor às suas funções. Mais ainda, em linha com a teoria de conservação de recursos, esta dissonância envolve um maior investimento de recursos (Brotheridge & Lee, 2002), consequentemente quanto mais os recursos usados para mascarar as

emoções, menos energia estarão disponíveis para desempenhar as funções, prejudicando o desempenho. Em contraste, quando há autenticidade há um alinhamento entre os requisitos do trabalho e as emoções sentidas, e neste processo assume-se que o trabalhador avalia o seu trabalho como positivo.

Em relação à segurança esta consiste em poder expressar-se livremente no seu trabalho sem medo de vir a sofrer consequências negativas. A segurança psicológica é algo que influencia o engagement no sentido em que reflecte a crença do indivíduo de que pode expressar-se no seu trabalho sem medo de consequências negativas. Factores que influenciam o sentimento de segurança psicológica são: o suporte por parte das chefias e relações de confiança com estas e com os colegas, bem como uma certa flexibilidade nas normas comportamentais (May, Gilson, & Harter, 2004). Neste sentido Kahn (1990), defende que indivíduos que tenham interações interpessoais recompensadoras, com um ambiente social de trabalho que gera sentimentos de pertença e de identidade social levam a um aumento da percepção de segurança psicológica. Sendo o trabalho emocional ditado por normas organizacionais (Hochschild, 1983), Kahn (1990) determina que desde que os indivíduos se situem dentro dos limites organizacionais poderão experienciar segurança psicológica.

A disponibilidade, refere-se à percepção de deter os recursos físicos, cognitivos e emocionais necessários para se expressar no desempenho do seu trabalho, esta é influenciada pela energia física e emocional, eventos não relacionados com o trabalho e pela insegurança (i.e., falta de confiança, elevada autoconsciência e ambivalência quanto ao fit na organização). Todos os indivíduos possuem recursos físicos, emocionais e cognitivos para a realização das suas tarefas, o que se altera são as características do trabalho e a capacidade dos indivíduos para se ajustarem a essas exigências.

Apesar de o *Engagement*, na sua definição mais recente, não se referir a nenhum estímulo particular, é de senso comum que um dos antecedentes mais importantes são os recursos disponíveis no local de trabalho, como os recursos físicos, que dizem respeito as condições específicas do local de trabalho, e recursos sociais que se referem a condições como suporte por parte de colegas, receber feedback por parte da chefia, ter acesso a informação para a realização das suas tarefas (Rodriguez-Muñoz & Bakker, 2013); podemos associar estas condições ao conceito de *Empowerment Estrutural*, na medida em que este conceito reflecte a percepção do colaborador de um ambiente de trabalho com as condições físicas e sociais que permitem um bom desempenho.

3. *Empowerment* Estrutural

O Empowerment estrutural diz respeito a políticas, práticas e estruturas organizacionais, que fornecem aos indivíduos um maior nível de latitude para tomar decisões e dessa forma influenciar os outros (Bish, Kenny & Nay, 2014). O conceito relaciona-se com a noção de Greasley et al. (2008) de partilha de poder entre colaboradores e chefias. Biron e Bamberger (2010), dizem que o Empowerment estrutural se reflecte no esforço da gestão em criar condições que promovem o desenvolvimento do poder, estimulando a delegação de tomada de decisões, autoridade e responsabilidade pela hierarquia da organização.

O conceito foi primeiramente, apresentado por Kanter (1993), defendendo que as características do ambiente laboral poderão incentivar ou constringer, o desempenho óptimo no trabalho, independentemente das predisposições pessoais, esta define o conceito em analogia com um circuito eléctrico, onde Empowerment está “on” quando os trabalhadores têm acesso às condições que os permitem desempenhar as suas funções bem como desenvolver as suas capacidades, e está “off” quando estas condições não estão presentes, dificultando a realização do trabalho. As condições em causa dizem respeito ao acesso a informação, suporte e recursos, assim como a oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.

A percepção de um ambiente de trabalho com altos níveis empowerment leva à redução do stress ocupacional, diminuição de burnout, que por sua vez se traduz num alto desempenho, desenvolvimento de respeito e cooperação dentro da organização e conseqüentemente satisfação dos clientes (Kanter, 1993).

O Empowerment divide-se em dois grandes grupos, formal, onde são contempladas condições como: funções que têm alta visibilidade e importância nos objectivos da organização, flexibilidade na realização do trabalho; e informal, onde estão presentes condições que dizem respeito ao tipo de relação estabelecido entre o indivíduo, chefia, pares e subordinados. Deste modo, locais de trabalho como altos níveis de empowerment informal e formal, facilitam o acesso a informação, suporte, recursos, e oportunidades.

Vários estudos têm sido feitos nesta temática, predominantemente como amostras de enfermeiros. Cho, Laschinger, e Wong (2006), no estudo sobre o commitment, empowerment e engagement, revelaram que o empowerment têm um impacto significativo, tanto no engagement como no commitment, revelando uma ligação entre a teoria de empowerment de Kanter e a de engagement de Maslach e Leiter, que suporta a ideia de que as condições de trabalho tem um papel fundamental nas atitudes e comportamentos organizacionais. Num outro estudo, (Laschinger, Shamian, Finegan, & Wilk, 2004), os resultados revelaram que a percepção de um

local de trabalho com altos níveis de empowerment estrutural resulta em níveis também altos de empowerment psicológico que por sua vez influencia o grau de *job strain* sentido. Assim espera-se que a falta destas condições, em ambientes com elevadas exigências, nomeadamente emocionais os níveis de stress sejam elevados, sendo que a existência ou não de condições de empowerment influenciam os tipos de estratégias de coping usadas pelos indivíduos. Onde se espera que, quanto maior é o nível percebido de empowerment estrutural, maior é a utilização de estratégias de coping de controlo, e inversamente espera-se que quanto menos empowerment estrutural foi percebido mais utilizadas serão as estratégias de coping de evitamento.

4. Estratégias de *Coping*

O estudo das estratégias de coping, tem sido vasto, sofrendo alterações na sua concepção teórica e metodológica ao longo do tempo. As primeiras definições baseiam-se no modelo da psicanálise em que, este era entendido como respostas a determinadas ameaças externas ou conflitos internos no indivíduo (Suls, David, & Harvey, 1996). Nesta perspectiva, e segundo a teoria freudiana, o conceito estaria relacionado com as disposições pessoais e características da personalidade, como estilos ou traços, sendo considerados estáveis. Mais tarde, ainda dentro da perspectiva do ego, foram feitas distinções entre os mecanismos de defesa e o coping, sendo os primeiros imutáveis e inadequados com origem inconsciente, e os últimos conscientes e flexíveis, com um propósito associado à realidade (Antoniazzi, Dell'Aglio, & Bandeira, 1998).

Esta visão unidimensional do coping perde a sua força entre os anos 60 e 70, sendo que a evidência de que os traços de personalidade são maus preditores do coping torna-se popular entre os psicólogos (Cohen & Lazarus, 1973).

Por conseguinte, uma nova perspectiva surge nos finais dos anos 60, ganhando destaque nas duas décadas seguintes, as formulações de Lazarus, redireccionam a pesquisa do coping, alargando os limites do coping para lá do conceito de defesa e essência patológica, incluindo um vasto conjunto de comportamentos.

A concepção de Lazarus e Folkman de coping assenta na ideia de processo, assim o coping é visto como um sistema dinâmico de constante mudança e interacção entre o indivíduo e o ambiente, indo contra a noção de estrutura que implica factores de intervenção estáveis como os traços de personalidade, característico da visão psicodinâmica. Nesta abordagem processual há um interesse em conhecer os factores contextuais que irão influenciar o processo do coping e os seus resultados.

Lazarus (1991 cit. por Kim & Duda, 2003), define coping como a constante alteração de pensamentos e acções que o indivíduo utiliza para a gestão das exigências internas e/ou externas, numa situação que é percebida com stressora. O autor assume que o stress consiste em basicamente três processos, *primary appraisal*, em que o indivíduo faz uma avaliação da “ameaça”; *secondary appraisal*, que consiste no processo de ponderação de uma possível resposta a essa ameaça; e o *coping* ao qual nos podemos referir como a operacionalização ou a execução da resposta, (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989). Estes autores referem que apesar de parecer mais fácil conceber estes processos numa linha ininterrupta, estes não acontecem de forma linear, no medida em que o resultado de um determinado processo, pode fazer emergir o precedente (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989).

Lazarus (1966) e Moos (1977), definem o processo como o *method of coping*, que consiste basicamente em três vertentes de estratégias, active-cognitive coping, onde o indivíduo faz uma gestão da sua apreciação em relação à situação vista com stressora, como por exemplo tentar ver o lado positivo da situação, entre outros mecanismos; a outra vertente é o active-behavioral coping, que consiste em comportamentos com vista a lidar directamente com o stressor, como por exemplo, tentar obter mais informação acerca dos mesmos; por último o avoidance coping, que consiste em evitar activamente o confronto com o problema, tendo pensamentos do tipo, “vou preparar-me para o pior”, esta vertente do coping poderá também se referir a atitudes para tentar atenuar a carga emocional associada ao stressor, como fumar ou comer mais, (Billings & Moos, 1981).

Outra classificação surge na escala desenvolvida por Folkman & Lazarus (1985), que apresenta essencialmente dois estilos de coping, problem-focused coping, usada quando a alteração é feita à fonte de stress; e emotional-focused coping, onde o indivíduo faz uma gestão ou tenta reduzir o stress causado pela situação. Apesar de muitos dos investigadores serem da opinião de que estas duas vertentes serem boas definições, há um senso de que ter em conta apenas estes dois tipos de estratégias é insuficiente, isto porque muitas investigações (Pearlin & Schooler 1978; Park & Folkman, 1997; Gottlieb & Gignac, 1996) têm encontrado outra dimensão de estratégias, meaning-focused coping, onde o que tem um papel determinante na forma de lidar com a situação stressante é o significado desta para o indivíduo (Folkman & Moskowitz, 2004).

Numa tentativa de uma conceptualização integrativa destas visões sobre as estratégias de coping, Latack (1986), cria três categorias de estratégias de coping, utilizando estas no desenvolvimento de uma escala de estratégias de coping específica para o contexto laboral. As categorias então usadas pela autora são: control, que consistem em acções e reavaliações cognitivas de carácter mais proactivo; escape, consistindo em estratégias de evitamento; e

symptom management, que consiste sem estratégias de gestão dos sintomas originados pelo stress laboral, na sua generalidade, (Latack, 1986). Esta última categoria, constitui uma novidade, na medida em que tem em conta estratégias que normalmente, não são contempladas em escalas de medida, com o a prática de exercício físico ou mesmo de exercícios de relaxamento. A autora defende a inclusão deste tipo de estratégias, nas escalas de medida, uma vez, que são medidas muitas vezes utilizadas em programas anti-stress desenvolvidos pelas próprias organizações.

Mais recentemente, tem surgido de novo o interesse no link entre personalidade e coping, isto devido a um considerável número de estudos obter fortes correlações entre os traços de personalidade e comportamentos específicos, adicionalmente são raros os estudos onde os factores situacionais obtêm melhores resultados que os traços de personalidade (Suls, David, & Harvey, 1996). Por exemplo Parkes (1986) encontrou evidência de que as características de personalidade e ambientais, bem como factores situacionais, são bons preditores de um leque vasto de estratégias cognitivas e comportamentais, enquanto factores situacionais e de personalidade predizem tentativas directas de mudança das circunstâncias stressantes (controlo) ou de evitamento de distorções cognitivas mal-adaptadas. Outro factor que contribuiu para o desenvolvimento deste novo interesse na ligação entre o coping e a personalidade é o desenvolvimento da teoria dos Big-Five. As características que distinguem esta nova abordagem da primeira, é que tanto os factores situacionais como os de personalidade são tidos em conta, assim como as estratégias não são classificadas com adaptadas ou mal-adaptadas, contrariamente às primeiras abordagens onde as estratégias de defesa eram organizadas hierarquicamente consoante o quão eficazes eram.

Deste modo, esta terceira abordagem parece ser a que melhor poderá explicar a complexidade do processo de coping nos dias de hoje.

5. Objectivos

O enquadramento apresentado sustenta a pertinência de se realizar o presente estudo, que tem como objectivo averiguar se o Empowerment Strutural tem um efeito mediador na relação entre o trabalho emocional e o engagement, bem como perceber se existe um efeito directo entre as estratégias de coping e as restantes variáveis do estudo. Para análise de tais relações, construiu-se o modelo de investigação apresentado na figura 1, que sintetiza as hipóteses em estudo.

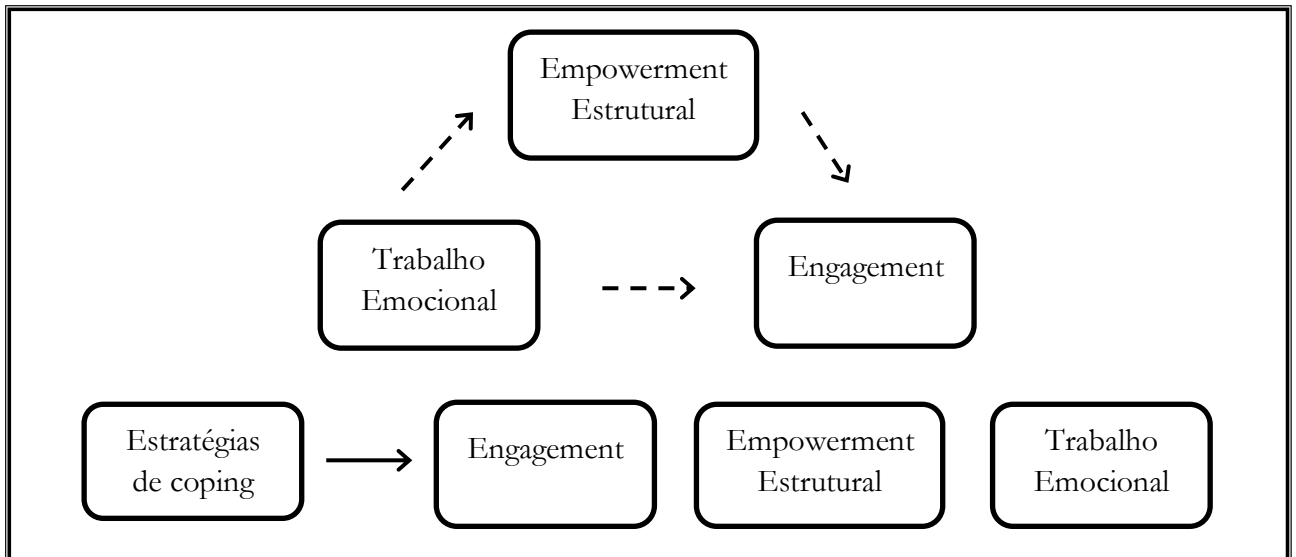


Figura 1: Modelo de Investigação

MÉTODO

1. Amostra

A amostra é constituída por 147 participantes, onde a idade varia entre 19 e os 66 anos (M=33,82; DP=10,83).

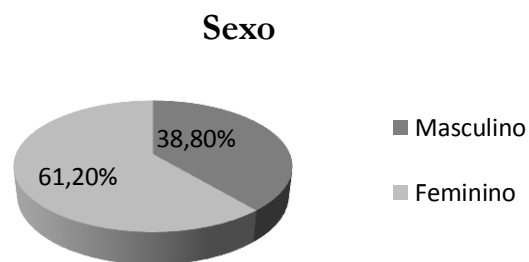


Figura 2: Distribuição do Sexo

No que diz respeito às funções desempenhadas pelos elementos da amostra, variam em termos de sector de actividade, desde assistentes de call-center, empregados de mesa e balcão, advogados, professores, enfermeiros, entre outros, o ponto comum entre todos os participantes é que estes, no desempenho das suas funções são obrigados a lidar com pessoas, desde prestar cuidados, ensinar, fornecer serviços ou mesmo negociar seu trabalho lidam frequentemente com o público. Em relação às habilitações literárias (Figura 3) o grau predominante é a Licenciatura. Relativamente à antiguidade na empresa, esta varia entre 0.25 e 40 anos (M=6.79; DP=7.17),

sendo que a antiguidade na função apresenta igualmente valores entre 0.25 e 40 anos, ($M=6.97$; $DP=7.56$). Quanto ao tipo de contrato 54.4%, tem um contrato permanente, sendo que os restantes 45.6% têm contrato temporário.

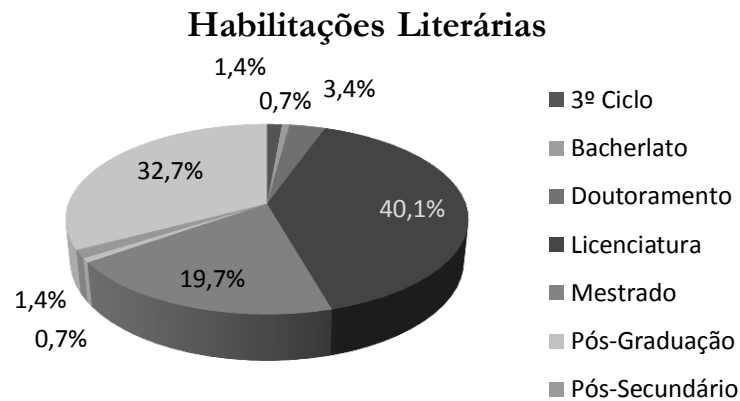


Figura 3: Distribuição da amostra pelas habilitações Literárias

Relativamente ao número de horas de trabalho os participantes trabalham em média 37.51 horas por semana, com os valores a variar entre as 9 e 70 horas por semana. No que toca a actividades complementares apenas 27 dos participantes indicaram exercer funções noutra organização.

2. Design

O presente estudo é de carácter, transversal e correlacional (Bryman & Cramer, 2003). Sendo que as variáveis assumidas como causais ou consequentes, foram definidas *a priori*. Outro factor que explica este tipo de delineamento, é a existência de uma variável mediadora (i.e., Empowerment estrutural) que revela um menor controlo de explicações alternativas.

3. Medidas

No presente estudo foi utilizado um instrumento constituído por 2 secções, na primeira encontram-se questões para o levantamento de dados sociodemográficos, tais como, a idade, género e função, antiguidade na organização, etc. A segunda parte é constituída por 4 escalas utilizadas para medir a diferentes variáveis em estudo.

O trabalho emocional foi medido com a Emotional Labour Scale, desenvolvida por Brotheridge e Lee (1998), adaptada para língua portuguesa por D'Oliveira (2014)¹. A escala é constituída por 15 itens, distribuídos por 6 dimensões: duração, frequência, intensidade, variedade, actuação profunda e actuação superficial. Cada item é classificado numa escala tipo likert, de 5 pontos, em que 1 corresponde a Nunca e 5 a sempre. Brotheridge e Lee (2003) obtiveram, nas dimensões da escala, valores *alfa de cronbach* que variam entre 0.68 e 0.85.

O engagement foi avaliado com a *Utrecht Work Engagement Scale* – UWES, escala que também é conhecida com a escala de Bem-estar no trabalho, foi desenvolvida por Schaufelli e Bakker (2003). A escala avalia o envolvimento no trabalho, existem duas versões da escala, no presente estudo foi utilizada a versão completa, constituída por 17 itens distribuídos por 3 dimensões: vigor, dedicação e absorção. Utiliza uma escala de 7 pontos tipo likert para a sua resposta, sendo que o 0 corresponde ao nunca e o 6 a sempre. Os autores verificaram, no que respeita à consistência interna da escala, um *Alpha de Cronbach* de 0.96, para a dimensão vigor ($\alpha=0.84$); para a dedicação ($\alpha=0.89$) e para a absorção ($\alpha=0.79$).

O Empowerment foi avaliado com a Conditions of Work Effectiveness Questionnaire II – CWEQ-II, desenvolvida por Laschinger et al. (2001), e adaptado por D'Oliveira (2014)¹. A escala é composta por 3 partes, a primeira ($\alpha=0.89$), avalia o conceito em 4 dimensões: acesso a informação ($\alpha=0.80$), acesso a oportunidades ($\alpha=0.81$), acesso a recursos ($\alpha=0.84$), acesso a suporte ($\alpha=0.89$); a segunda parte é constituída por duas escalas a Job Activities Scale – JAS, que pretende avaliar o poder formal ($\alpha=0.69$), o conceito diz respeito a características específicas do trabalho com a flexibilidade, criatividade e adaptabilidade associados à funções, e a Organization Relationships Scale que avalia o poder informal ($\alpha=0.67$), o conceito está directamente ligado com a relações que se estabelecem no local de trabalho; a última parte consiste numa medida que avalia o Empowerment em termos gerais – Global Empowerment (GE), esta foi adicionada ao questionário como um índice de validação, o *Alpha de Cronbach*, obtido nesta “dimensão” foi de 0.87.

As estratégias de coping, foram avaliadas com o *Coping Survey*, desenvolvido por Latack (1986), e adaptado por D'Oliveira (2013)¹, é uma escala que na sua versão original é composta por 3 dimensões, Control, Escape e Symptom Management, no entanto para este estudo apenas as duas primeiras foram usadas. A dimensão de control é constituída por 17 itens, e a de escape por 11 itens, os valores de *alfa de cronbach* variam entre 0.54 e 0.85. Para a resposta, é utilizada uma escala tipo likert de 5 pontos onde 1 corresponde a nunca e 5 a sempre.

¹ Disponível junto da autora

4. Procedimento

Para a recolha de dados, o questionário foi criado através da aplicação *online* Qualtrics, em duas versões uma em português e outra em inglês, para permitir uma recolha de dados, mais rápida. O *link* dos questionários foram partilhados através da criação de um evento publico na rede social Facebook, como também foi divulgado na rede social LinkedIn.

Ao aceder ao questionário era fornecida ao participante informação relativa aos objectivos gerais do estudo, isto porque, devido à natureza das variáveis em estudo, fornecer informação específica sobre aquilo que se pretendes investigar poderia criar nos participantes predisposições para determinados padrões de resposta, enviesando desta forma os resultados, da mesma forma era também dada informação sobre o caracter voluntários do estudo, sendo que a qualquer momento as pessoas poderiam desistir do mesmo.

É de apontar que em alguns casos, devido à falta de resposta dos participantes, que por ser pontual entendeu-se que estas falhas foram sem intenção, foram completados os dados com a média de respostas dos respectivos itens.

Posteriormente à recolha amostra, procedeu-se ao tratamento e análise estatística dos dados, recorrendo-se ao *software* estatístico *Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS) (v.22.0) for Windows*.

RESULTADOS

Primeiramente foi feita a análise da estrutura factorial das escalas utilizadas no estudo, bem como uma análise descritiva das mesmas, no sentido de perceber como se distribuem as respostas dos participantes.

Posteriormente foram calculadas as correlações entre as variáveis em estudo, percebendo assim como estas se relacionam, estas foram analisadas através do coeficiente de correlação de Pearson (R). Este coeficiente permite a medição da intensidade e direcção da associação entre as diferentes variáveis, sendo que quanto mais próximo de $|1|$ estiver o valor mais forte será a associação, e quanto mais próximo estiver de 0, menos força terá essa associação, (Pestana & Gageiro, 2003).

Qualidades Métricas

De seguida serão apresentadas, resumidamente, as qualidades métricas de cada uma das escalas, sendo que as análises mais detalhadas encontram-se nos respectivos anexos.

Escala da Trabalho Emocional

Para o estudo da validade da escala, procedeu-se com uma análise factorial, recorrendo-se ao KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) e ao teste de esfericidade de Bartlett's, considerando um valor de saturação de .55, para a inserção dos itens nas dimensões. A análise apresentou uma solução de quatro dimensões, com um KMO=.674 que explica 69,68% da variância explicada. E o teste de esfericidade da Bartlett's, apresenta um valor- $p < .001$, assumindo-se assim que as variáveis estão correlacionadas significativamente (Tabela 1).

A fiabilidade da escala foi calculada, recorrendo-se à medida de consistência interna alfa de cronbach (α), que avalia a relação entre a variância de cada item com a totalidade do questionário, sendo que para a presente escala obteve-se um alfa de .722. Como já havia sido mencionado após a rotação varimax, foram encontradas quatro dimensões, as quais se designaram, Intensidade/Variedade ($\alpha=.815$), Frequência ($\alpha=.850$) e Actuação Superficial ($\alpha=.633$) e Actuação Profundo ($\alpha=.675$), as dimensões extraídas são parcialmente as mesmas da escala original, sendo que a primeira referente à junção das dimensões da Intensidade e Variedade da escala original, isto porque nesta saturam itens das duas dimensões originais (Tabela 1).

Tabela 1: Matriz com Rotação Varimax de factores e respectivas consistências internas da escala de Trabalho Emocional

	Intensidade/Variedade	Frequência	Actuação Superficial	Actuação Profunda
Resiste em expressar os verdadeiros sentimentos	.275	.134	.726	.029
Expressa emoções intensas	.659	-.276	.120	.162
Demonstra muitos tipos de emoções	.804	.247	-.112	-.091
Manifesta determinadas emoções necessárias para o trabalho	.172	.835	.027	.241
Tenta de facto sentir as emoções que tem que exibir como parte do seu trabalho	.250	.048	.098	.820
Expressa várias emoções	.796	.361	-.022	.034
Esconde os seus sentimentos	-.168	-.010	.802	.091
Expressa determinadas emoções necessárias para o trabalho	.104	.922	.059	.028
Demonstra emoções fortes	.764	-.001	-.180	.033
Demonstra várias emoções diferentes quando interage com outros	.652	.375	.124	.233
Tentar experienciar realmente as emoções que tem de manifestar	-.085	.181	.011	.873
Finge ter emoções que realmente não tem	-.140	-.017	.737	.005
Alpha de Cronbach	.815	.850	.633	.675
% de Variância	24.640	16.737	15.017	13.285
Nº de Itens Saturados	5	2	3	2

De seguida foi verificada a sensibilidade da escala, a sensibilidade depende a capacidade do instrumento discriminar os sujeitos nos itens e dimensões a avaliar (Pestana & Gageiro, 2003). Assim, para que o instrumento seja considerado sensível, não deve haver uma violação grosseira da normalidade, (assimetria $< |3|$; achatamento $< |8|$) (Kline, 2011), através da tabela 2 pode-se verificar que os valores obtidos garantem a sensibilidade da escala, sendo que nenhuma das dimensões viola grosseiramente o pressuposto da normalidade.

Tabela 2: Parâmetros de Normalidade das Dimensões da Escala de Trabalho Emocional

	Assimetria	Erros Padrão de Assimetria	Achatamento	Erros Padrão de Achatamento
Intensidade/Variedade	-484	.200	-.127	.397
Freqência	-.804	.200	2.347	.397
Actuação Superficial	-.278	.200	.220	.397
Actuação Profunda	-.395	.200	-.217	.397

Estratégias de Coping

Para o estudo da validade da escala, procedeu-se com uma análise factorial, recorrendo-se ao KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) e ao teste de esfericidade de Bartlett's, considerando um valor de saturação de .55, para a inserção dos itens nas dimensões. A análise, apresentou uma solução de quatro dimensões. Em conformidade com a escala original, as quatro dimensões, formaram duas grandes dimensões, com duas sub-dimensões em cada, com um KMO=.691 que explica 66,328% da variância. E o teste de esfericidade da Bartlett's, apresenta um valor-p $< .001$, assumindo-se assim que as variáveis estão correlacionadas significativamente (Tabela 3).

A fiabilidade da escala foi calculada, recorrendo-se à medida de consistência interna alpha de cronbach (α), que avalia a relação entre a variância de cada item com a totalidade do questionário, sendo que para a presente escala obteve-se um alpha de .791. Após a rotação varimax, foram extraídas quatro dimensões as quais se designaram, Controlo Cognitivo ($\alpha=.797$), Controlo Comportamental ($\alpha=.830$), Evitamento Cognitivo ($\alpha=.799$) e Evitamento Comportamental ($\alpha=.766$).

Tabela 3: Matriz com Rotação Varimax de factores e respectivas consistências internas da escala das Estratégias Coping

	1	2	3	4
Dizer a mim próprio que o tempo resolve situações como esta.	.012	-.009	.781	-.134
Falar com outras pessoas envolvidas para além do meu supervisor.	.080	.044	.806	.033
Tentar ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas competências.	.015	.140	.780	.208
Lembrar-me que o trabalho não é tudo.	-.040	-.059	.598	.102
Dedicar mais atenção ao planeamento e calendarização.	.042	.163	.121	.860
Tentar pensar em mim próprio como um vencedor – como alguém que sempre encontra uma solução.	.065	.006	.737	.397
Antecipar as consequências negativas, e preparar-me para o pior.	.089	.019	.194	.847
Dizer a mim próprio que provavelmente posso resolver a situação de forma positiva.	.014	.898	-.009	.058
Dedicar mais tempo e energia a fazer o meu trabalho.	.554	.607	.077	.020
Tentar não me preocupar com o assunto.	.605	.368	.064	-.148
Fazer o meu melhor para sair bem da situação.	.775	.430	-.038	-.059
Decidir o que penso que deve ser feito, e explicá-lo às pessoas envolvidas.	.158	.771	.045	.283
Pedir ajuda de pessoas que têm poder para fazer algo por mim.	.733	-.226	.046	.113
Definir as minhas próprias prioridades com base naquilo que eu gosto de fazer.	.762	.061	-.070	.103
Trabalhar na mudança dos processos que originaram esta situação.	.007	.861	.013	-.037
Dedicar-me ao trabalho, trabalhando mais e durante mais horas.	.745	.011	.084	.090
Alpha de Cronbach	.797	.830	.799	.766
% de Variância	18.713	18.370	17.814	11.431
Nº de Itens Saturados	5	4	5	2

De seguida foi verificada a sensibilidade da escala, a sensibilidade depende a capacidade do instrumento discriminar os sujeitos nos itens e dimensões a avaliar (Pestana & Gageiro, 2003). Assim, para que o instrumento seja considerado sensível, não deve haver uma violação grosseira da normalidade, (assimetria $< |3|$; achatamento $< |8|$) (Kline, 2011), através da tabela 4 pode-se verificar que os valores obtidos garantem a sensibilidade da escala.

Tabela 4: Parâmetros de Normalidade das Dimensões da escala de Estratégias de Coping

	Assimetria	Erros Padrão de Assimetria	Achatamento	Erros Padrão de Achatamento
Evitamento (Cognitivo)	-.672	.200	-.104	.397
Controlo (Comportamental)	-.426	.200	-.603	.397
Controlo (Cognitivo)	.012	.200	-1.091	.397
Evitamento (Comportamental)	-.089	.200	-.956	.397

Empowerment Estrutural

Para o estudo da validade da escala do Empowerment estrutural, procedeu-se com uma análise factorial, recorrendo-se ao KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) e ao teste de esfericidade de Bartlett's, considerando um valor de saturação de .55, para a inserção dos itens nas dimensões. A análise apresentou uma solução de três dimensões, com um KMO=.852 que explica 64,199% da variância. E o teste de esfericidade da Bartlett's, apresenta um valor- $p < .001$, assumindo-se assim que as variáveis estão correlacionadas significativamente (Tabela 5).

A fiabilidade da escala foi calculada, recorrendo-se à medida de consistência interna alpha de cronbach (α), que avalia a relação entre a variância de cada item com a totalidade do questionário, sendo que para a presente escala obteve-se um alpha de .913. Após a rotação varimax, foram encontradas duas dimensões, estas não vão de encontro às dinesões da escala original, no entanto e após a análise de conteúdo dos itens, verificou-se que os itens saturados na primeira dimensão correspondem a itens relacionados com estruturas de poder formal, conceito que se refere às características específicas do trabalho, e os itens saturados na segunda dimensão referem-se a estruturas de poder informal, conceito relacionados com o tipo de relações que estabelecidas no local de trabalho, assim designaram-se as dimensões de, Empowerment Formal ($\alpha=.931$), Empowerment Informal ($\alpha=.833$) X ($\alpha=.671$).

Tabela 5: Matriz com Rotação Varimax de factores e respectivas consistências internas da escala de Empowerment Estrutural

	Empowerment Formal	Empowerment Informal
Tarefas que utilizam todos os nossos conhecimentos e competências.	.682	.358
O estado actual do hospital/organização ou empresa	.820	.248
Os valores da gestão de topo	.845	.208
Os objectivos da gestão de topo	.863	.261
Informação específica sobre as coisas que faz bem	.149	.840
Comentários específicos sobre as coisas que pode melhorar	-.089	.819
Sugestões úteis ou conselhos sobre a resolução de problemas	.451	.694
Tempo disponível para fazer o trabalho administrativo	.675	.100
Tempo disponível para cumprir com as exigências do trabalho	.692	.014
A visibilidade das minhas actividades de trabalho dentro da instituição	.626	.442
Colaborar na gestão das actividades com a chefia/supervisor	.238	.790
Ser procurado pelos coordenadores/supervisores para ajudar a resolver problemas	.508	.645
Procurar opiniões/ideias de colegas de outros departamentos	.366	.580
Alpha de Cronbach	.896	.865
% de Variância	35.429	28.769
Nº de Itens Saturados	7	6

De seguida foi verificada a sensibilidade da escala, a sensibilidade depende a capacidade do instrumento discriminar os sujeitos nos itens e dimensões a avaliar (Pestana & Gageiro, 2003). Assim, para que o instrumento seja considerado sensível, não deve haver uma violação grosseira da normalidade, (assimetria $< |3|$; achatamento $< |8|$) (Kline, 2011), através da tabela 6 pode-se verificar que os valores obtidos garantem a sensibilidade da escala.

Tabela 6: Parâmetros de Normalidade das dimensões da escala de Empowerment Estrutural

	Assimetria	Erros Padrão de Assimetria	Achatamento	Erros Padrão de Achatamento
Estruturas Formais	-.772	.200	.538	.397
Estruturas Informais	-.097	.200	-.600	.397

Assim, foram extraídas três dimensões sendo que somente duas delas foram validadas, na medida em que na terceira dimensão saturou um item. Assim duas dimensões extraídas foram designadas de Empowerment Formal e Empowerment Informal, isto porque, e após a análise dos itens, entendeu-se que, os itens saturados nas dimensões dizem respeito a estruturas de poder

formal, conceito relacionado com características específicas do trabalho; e o poder informal conceito que está relacionado às relações que se estabelecem no local de trabalho. Os valores de consistência interna, demonstraram ser bons, variando de .907 e .865, respectivamente.

Engagement

Para o estudo desta escala, procedeu-se com uma análise factorial, recorrendo-se ao KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) e ao teste de esfericidade de Bartlett's, considerando um valor de saturação de .6, para a inserção dos itens nas dimensões. A análise apresentou uma solução de duas dimensões, com um KMO=.861 que explica 75,454% da variância. E o teste de esfericidade da Bartlett's, apresenta um valor- $p < .001$, assumindo-se assim que as variáveis estão correlacionadas significativamente (Tabela 7).

A fiabilidade da escala foi calculada, recorrendo-se à medida de consistência interna alpha de Cronbach (α), que avalia a relação entre a variância de cada item com a totalidade do questionário, sendo que para a presente escala obteve-se um alpha de .911. Após a rotação varimax, foram extraídas três dimensões as quais se designaram, Ligação ao Trabalho ($\alpha=.944$), Absorção ($\alpha=.738$) e Dedicção ($\alpha=.700$).

Tabela 7: Matriz com Rotação Varimax de factores e respectivas consistências internas da escala de Engagement

	Lig. Trabalho	Absorção	Dedicção
O trabalho que realizo é cheio de significado e de propósito	.887	.081	.079
O "tempo voa" quando estou a trabalhar	.735	.131	.201
No trabalho sinto-me com força e vigor (vitalidade)	.856	.157	.109
Estou entusiasmado(a) com o meu trabalho	.880	.190	-.011
O meu trabalho inspira-me	.880	.083	.136
Quando me levanto de manhã, tenho vontade de ir trabalhar	.877	.114	.171
Sinto-me feliz quando trabalho intensamente	.717	.216	-.046
Estou orgulhoso(a) com o trabalho que realizo	.848	.060	.120
Sinto-me envolvido com o trabalho que faço.	.252	.866	.016
Para mim o meu trabalho é desafiador	.189	.240	.805
"Deixo-me levar" pelo meu trabalho.	.095	.839	.307
È difícil desligar-me do meu trabalho	.060	.045	.893
Alpha de Cronbach	.944	.738	.700
% de Variância	47.696	13.902	13.856
Nº de Itens Saturados	8	2	3

De seguida foi verificada a sensibilidade da escala, a sensibilidade depende a capacidade do instrumento discriminar os sujeitos nos itens e dimensões a avaliar (Pestana & Gageiro, 2003). Assim, para que o instrumento seja considerado sensível, não deve haver uma violação grosseira da normalidade, (assimetria $< |3|$; achatamento $< |8|$) (Kline, 2011), através da tabela 8 pode-se verificar que os valores obtidos garantem a sensibilidade da escala.

Tabela 8: Parâmetros de Normalidade das dimensões da escala de Engagement

	Assimetria	Erros Padrão de Assimetria	Achatamento	Erros Padrão de Achatamento
Ligação ao Trabalho	-.607	.200	-.340	.397
Absorção	-.263	.200	.485	.397
Dedicação	-.249	.200	-.102	.397

Concluindo , foram extraídos 3 factores, sendo que o primeiro foi onde saturaram a maioria dos itens, itens pertencentes às três dimensões de estrutura original, pelo que se designou de Ligação ao Trabalho, as outras duas dimensões, foram designadas de, Absorção e Dedicação, sendo que cada uma tem dois itens, itens que na escala original pertencem às mesmas dimensões. Os valores de consistências interna variaram entre .700 e .944.

A análise da matriz de correlações (tabela 9) permitiu, verificar as variáveis que não obtiveram correlações significativas, sendo que essas não foram incluídas nas análises posteriores.

Tabela 9: Matrix de Correlações, Médias, Desvios-Padrão e Coeficientes de Alfa de Cronbach

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	α
1. Intensidade\variedade	2.899	.698														.815
2. Frequência	3.809	.734	.322**													.850
3. Actuação Superficial	2.948	.704	-.048	.076												.633
4. Actuação Profunda	3.616	.846	.210*	.265**	.131											.675
5. Evit. Cognitivo	2.984	.875	-.121	.036	-.067	.083										.797
6. Cont. Comportamental	3.475	.896	.108	.121	-.076	.174*	.357**									.830
7. Cont. Cognitivo	3.219	.833	.196*	.145	-.005	.192*	.064	.077								.799
8. Evit. Comprtamental	3.374	.921	-.060	.033	-.012	.096	.119	.174*	.324**							.766
9. Empow. Formal	3.491	.883	.070	.242**	-.222**	.047	.045	.121	.110	.069						.896
10. Empow. Informal	3.297	.875	.129	.181*	-.308**	.062	.038	.120	.065	.047	.613**					.845
11. Ligação ao Trabalho	3.418	.962	.076	-.001	-.197*	-.028	.080	.010	.380**	.013	.159	.077				.944
12. Absorção	3.442	.715	-.030	.054	-.099	.065	.062	-.068	.151	.049	.154	.233**	.351**			.738
13. Dedicção	3.051	.753	.041	.142	-.053	-.052	.063	-.016	.069	.039	.169	.112	.269**	.352**		.700

Nota: : * p < 0.05 | ** p < 0.01

Estudo das Hipóteses

Após a análise das correlações obtidas, o modelo foi adaptado, retirando-se das futuras análises as variáveis seguintes: Intensidade/Variedade;Frequência; Coping de Evitamento Cognitivo; Coping de Controlo Comportamental; Coping de Evitamento Comportamental; Absorção; e Dedicção; assim foram formuladas duas hipóteses que sintetizam o modelo de investigação anteriormente apresentado.

Mackinnon, Fairchild & Fritz, (2007), definem três métodos de análise da mediação: cálculo das regressões; análise de diferença entre coeficientes; ou através da análise dos produtos dos coeficientes. As hipóteses, deste estudo foram testadas através da análise de regressões, que permitem prever o valor de uma variável critério (dependente) a partir de um conjunto de variáveis preditoras (independentes), (Marôco, 2010).

Assim usaram-se os passos propostos por Baron e Kenny (1986). Os autores definem quatro passos:

1. A variável independente/preditora (Trabalho Emocional) deve ter um impacto significativo na variável dependente/critério (Engagement);
2. A variável independente/preditora deve ter um impacto significativo na variável mediadora (Empowerment Estrutural);
3. A variável mediadora deve ter um impacto significativo na variável dependente /critério;
4. Depois de confirmados os três pressupostos anteriores, a relação entre a variável independente/preditora e a variável dependente/critério deve ser significativamente enfraquecida (mediação parcial) ou não significativa (mediação total) quando a variável mediadora é incluída na equação de regressão;

Hipótese 1a: *A relação entre o Trabalho Emocional e a Ligação ao Trabalho é mediada pelo e Empowerment Formal*

Tabela 10: Regressão Linear Múltipla que tem como variável preditora a Actuação Profunda e o Empowerment Formal

Preditores	Ligação ao Trabalho	
	β Step 1	β Step 2
Actuação Superficial	-.197*	-.170*
Empowerment Formal		.121
Overall F	5.845*	4.011*
R ² a	.032	.040

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

Ao observar os resultados (tabela 10) verifica-se que 3,2% da variância total de Ligação ao Trabalho é explicada pelo modelo 1 que tem como variável preditora a Actuação Superficial ($\beta = -.197$; $p = .017$).

Em relação ao modelo 2, obteve-se um $R^2a = .040$, logo a variabilidade de critério é explicada em 4%, por este modelo que engloba como variáveis predictoras a Actuação Superficial e o Empowerment Formal. Neste modelo tem um impacto estatisticamente significativo na variável de critério a variável Actuação Superficial ($\beta = -.170$; $p = .043$). No modelo 1 obteve-se um $F(1,145) = 5.845$; $p = .017$), e no modelo 2, um valor de $F(2,144) = 4.011$; $p = .020$).

Perante os resultados apresentados pode-se afirmar que ambos os modelos são significativos. Os resultados demonstram ainda que o impacto da Actuação Superficial enfraqueceu quando introduzida no modelo a variável mediadora (Empowerment Formal), no entanto, esta deixou de ter impacto estatisticamente significativo na variável Critério (Ligação ao Trabalho) pelo que não se verifica o efeito de mediação (Fig. 4). Contudo, ainda se realizou o teste de Sobel ($Z = 1.369$; $p = .171$), comprovando assim que não existe o efeito mediador do Empowerment Estrutural (Empowerment Formal), na relação entre o Trabalho Emocional e o Ligação ao Trabalho. As regressões realizadas para cada um dos passos, poderão ser consultadas em detalhe no Anexo I.

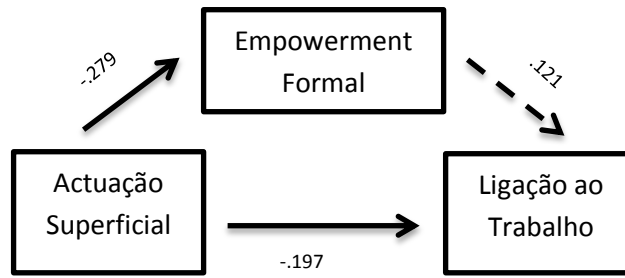


Figura 4: Teste de Efeito Mediador do Empowerment Formal

Relação Significativa Relação não Significativa

Hipótese 1b: *A relação entre o Trabalho Emocional e o Ligação ao Trabalho é mediada pelo e Empowerment Informal*

Tabela 11: Regressão Linear Múltipla que tem como variável preditora a Actuação Profunda e o Empowerment Informal

Preditores	Ligação ao Trabalho	
	β Step 1	β Step 2
Actuação Superficial	-.197*	-.191*
Empowerment Informal		.019
Overall F	5.845*	2.927
R ² a	.032	.026

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$

Ao observar os resultados (tabela 11) verifica-se que 3,2% da variância total de Ligação ao Trabalho é explicada pelo modelo 1 que tem como variável preditora a Actuação Superficial ($\beta = -.197$; $p = .017$).

Em relação ao modelo 2, obteve-se um $R^2a = .026$, logo a variabilidade de critério é explicada em 2,6%, por este modelo que engloba como variáveis predictoras a Actuação Superficial e o Empowerment Informal. Neste modelo tem um impacto estatisticamente significativo na variável de critério a variável Actuação Superficial ($\beta = -.191$; $p = .025$). No modelo 1 obteve-se um $F(1,145) = 5.845$; $p = .017$, e no modelo 2, um valor de $F(2,144) = 2.927$; $p = .057$).

Perante os resultados apresentados pode-se afirmar que apenas o modelo 1 é significativo. Os resultados demonstram ainda que o impacto da Actuação Superficial enfraqueceu ligeiramente

quando introduzida no modelo a variável mediadora (Empowerment Informal), no entanto, esta deixou de ter impacto estatisticamente significativo na variável Critério (Ligação ao Trabalho) pelo que não se verifica o efeito de mediação (Fig. 5). Os cálculos de todos os passos poderão ser consultados em detalhe no Anexo I.

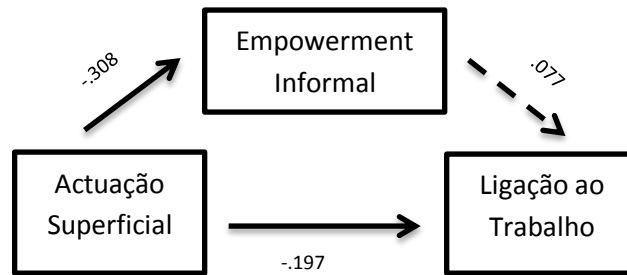


Figura 5: Teste de Efeito Mediador do Empowerment Informal



De seguida foi testada a segunda hipótese deste estudo que consiste na verificação se existe um efeito directo entre as estratégias de coping, e as outras variáveis em estudo, aqui foi usada como variável critério apenas a dimensão de Coping de Controlo Cognitivo, uma vez as demais não obtiveram correlações significativas.

Assim, o modelo de regressão linear múltipla das estratégias de Coping de Controlo Cognitivo em função da Actuação Profunda, Actuação Superficial, Empowerment Formal, Empowerment Informal e Ligação ao Trabalho revelou-se estatisticamente significativo ($F_{(5,141)}=6.630$; $R^2a=0.162$; $p\leq 0.001$). Contudo, a análise dos coeficientes de regressão estandardizados e da sua significância estatística revelou que dos 5 preditores considerados, apenas o Ligação ao Trabalho ($\beta=0.390, t=4.992; p\leq 0.001$) e a Actuação Profunda ($\beta=0.192, t=2.498; p=0.014$), são preditores significativos das estratégias de Coping de Controlo Cognitivo, (Tabela 12). Concluindo-se que quanto mais elevado o nível de Ligação ao Trabalho e a utilização de estratégias de actuação profunda, maior é a probabilidade de se usar estratégias de coping de controlo cognitivo.

Tabela 12: Coeficientes β da Regressão Linear da Actuação Superficial, Actuação Profunda, Empowerment Formal, Empowerment Informal, Ligação ao Trabalho e Coping de Controlo Cognitivo^a

Modelo	β	Erro Padrão	t	Sig.
(Constant)		.562	1.742	.084
Actuação Superficial	.061	.097	.748	.456
Actuação Profunda	.192	.076	2.498	.014
Empowerment Formal	.042	.091	.437	.663
Empowerment Informal	.016	.094	.161	.872
Ligação ao Trabalho	.390	.068	4.992	.000

a. Variável Dependente: Coping Controlo Cognitivo

DISCUSSÃO

O presente estudo teve como principal objectivo verificar o impacto que o Engagement tem no que é o Trabalho Emocional e compreender de que forma o Empowerment Estrutural interfere nesta relação. Pretendeu-se ainda perceber o tipo de relação estabelecida entre as Estratégias de Coping e as restantes variáveis em estudo.

Assim precedendo ao estudo das hipóteses, foi realizada uma validação das qualidades métricas das escalas utilizadas na investigação, os factores extraídas confirmaram parcialmente as dimensões propostas pela literatura. Em relação à escala de Trabalho Emocional, a análise factorial resultou numa solução de 4 dimensões, da escala de Engagement, foram extraídos 3 factores, da escala do Empowerment foram extraídas três dimensões sendo que somente duas delas foram validadas e da escala de Coping foram extraídas 5 dimensões, sendo que apenas 4 delas foram validadas. Os valores de consistência interna variaram entre .633 e .944.

Posteriormente à validação das escalas foram analisadas as correlações entre as dimensões em estudo. A análise da matriz de correlações permitiu identificar as variáveis que não obtiveram correlações significativas, sendo estas eliminadas para as análises posteriores.

Em relação à primeira hipótese, esta não foi confirmada, sendo que não foi possível confirmar o papel mediador do Empowerment Estrutural na relação entre o Trabalho Emocional e o Engagement.

Os resultados revelaram que quanto mais frequente é a utilização das actuações superficiais, menos “engajados” estão os trabalhadores, resultado que vai de encontro à literatura. Chau et al. (2009) referem que sempre que são usadas estratégias de actuação superficial ocorre a dissonância emocional, assim a percepção, por parte dos trabalhadores de que não podem expressar as suas emoções contribui para o desenvolvimento de atitudes negativas em relação ao próprio trabalho. É ainda de apontar que Brotheridge e Grandey (2002), e aqui vendo a ligação ao Trabalho como o oposto do burnout, demonstraram que as representações superficiais contribuem para a exaustão emocional e promovem a despersonalização (dimensões do burnout), para além de atenuarem os sentimentos de realização pessoal. Inversamente, as autoras evidenciaram que os sentimentos de realização pessoal beneficiam do envolvimento em estratégias de representação profunda. Mais ainda Morris e Feldman (1996) revelam que os trabalhadores que fazem uso desta técnica de controlo emocional tendem a sofrer mais tensão, donde se supõem que a satisfação laboral (conceito intimamente ligado ao Engagement) diminua.

Relativamente à relação da Actuação Superficial e do Empowerment Formal, os resultados revelaram que quanto maior é a utilização desta estratégia de trabalho emocional menor é a percepção da presença de estruturas de Empowerment Formal no contexto de trabalho. Em linha com o que já foi referido em relação à relação do Ligação ao Trabalho e Actuação Superficial, o uso desta técnica de controlo emocional, leva ao desenvolvimento de atitudes em relação ao trabalho, assim pode-se concluir que o uso frequente deste tipo de actuação faz com que os trabalhadores façam uma descrição negativa do seu local de trabalho. Ferreira (2005) em linha com o que é referido por Grandey (2003) que as representações superficiais estão associadas a um empenhamento instrumental, donde se supõe que a percepção das condições do ambiente laboral tenha um papel central, quando se faz a descrição do ambiente de trabalho.

No que diz respeito à relação entre o Empowerment Formal e Ligação ao Trabalho, esta não se verificou estatisticamente significativa, contudo a trajectória estabelecida entre as duas variáveis revelou-se positiva, o que indica que a percepção de um ambiente de trabalho com estruturas de empowerment formal leva a um nível maior de Ligação ao Trabalho. Este resultado vai de encontro ao que é proposto por Saks (2006), o autor defende que as características do trabalho são bons preditores do nível de Engagement por parte dos trabalhadores. Tendo em conta uma das condições para o Engagement propostas por Kahn (1990), o significado, este pode ser atingido através das características das tarefas desempenhadas, tarefas desafiadoras que permitem o uso e desenvolvimento de diferentes capacidades. Outro modelo que reforça esta relação é o das características do trabalho de Hackman e Oldham (1980), donde funções que tenham as 5 características *core* (i.e., skill variety, task identity, task significance, autonomy, e feedback) incentivam os colaboradores a envolverem-se mais com o trabalho.

Relativamente à relação entre a Actuação Superficial e o Empowerment Informal, os resultados revelaram uma relação negativa significativa, o que indica que o uso destas estratégias de controlo emocional, levam a uma menor percepção de estruturas de empowerment informal no ambiente de trabalho. As representações superficiais, estão ligadas a um maior nível de stress, na medida de exigirem a supressão de verdadeiros sentimentos (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2003; Totterdell & Holman, 2003). Grandey (1999) demonstrou que o suporte por parte de colegas bem como de supervisores, funciona como protector nas situações de stress no trabalho emocional.

A relação entre o Ligação ao Trabalho e o Empowerment Informal, não se verificou significativo, resultado que difere da literatura. Tendo em conta as características do Empowerment Informal (relações estabelecidas entre o colaboradores e supervisores), é um

resultado que surpreendendo que, segundo Kanh (1990), um ambiente de trabalho caracterizado por relações interpessoais positivas, promove o sentimento de segurança psicológica (uma das 3 condições para o Engagement), resultado também encontrado no estudo de May et al. (2004). Também no modelo de Maslach et al. (2001) e no estudo de Schaufelli e Bakker (2004), as interações interpessoais estabelecidas no ambiente de trabalho demonstraram ser bons preditores do Engagement.

Em relação à segunda hipótese, sobre os efeitos das variáveis em estudo no Coping. Apenas as dimensões de Actuação Profunda e Ligação ao Trabalho, demonstraram ser bons preditores do Coping, o que indica que possivelmente e ao contrário do que as teorias do stress em que a escala usada é baseada defendem, o coping é um processo de carácter individual, sendo que e não é influenciado pelo contexto em que o mesmo ocorre. Os resultados vão de encontro às primeiras definições de coping, definições em abordagens que têm em conta os traços de personalidade, que vêem o coping como uma propriedade da pessoa, sendo que as variações contextuais, têm pouca importância. Contrariamente Lazarus (1993), usa a concepção de Coping como uma estratégia, uma resposta ao ambiente, não como um recurso ou uma característica disposicional. Este resultado, confirma parcialmente a tese defendida pelas últimas teorias sobre o coping, que revelam que apesar de terem um papel importante na determinação do tipo de estratégias de coping usadas em determinada situação, as características situacionais, não explicam por completo a variação nas estratégias de coping, sendo que muito dessa variância é explicada por características da personalidade (Suls, David, & Harvey, 1996).

Implicações Teóricas

Apesar de uma vasta literatura sobre o coping, em contexto de trabalho é ainda muito pouco explorado. Assim como ainda é escasso o trabalho sobre o Empowerment em contextos para além dos de saúde. Propondo-se assim que mais estudos sejam feitos em contexto organizacional. Neste trabalho foi possível destacar o papel da condição de segurança psicológica, dimensão ainda pouco explorada na literatura, apesar de já ter sido proposta há muito tempo. Os resultados obtidos demonstraram que o sentimento de segurança psicológica permite um melhor desempenho no que se refere ao trabalho emocional, e a uma descrição mais positiva do ambiente de trabalho, propondo-se assim um aprofundamento do estudo desta dimensão.

Implicações Metodológicas

Existem algumas implicações metodológicas e limitações metodológicas importantes de salientar neste estudo, como o tipo de amostra. As interações entre os participantes e os

interlocutores são de carácter bastante diferente, na medida em que existem participantes que são enfermeiros e participantes que são técnicos de recrutamento, o tipo de interacção estabelecida com os “clientes” nestas duas funções são bastante diferentes, sendo que seria de grande interesse testar o modelo de investigação em dois ou mais tipos de amostras.

A escala de Empowerment revelou apenas duas dimensões o que permite supor que o conceito poderá ser apenas uma nova definição para o conceito de suporte social e características do trabalho, assim um estudo com instrumentos que avaliam conceitos semelhantes, poderá permitir verificar se o conceito acrescenta algo de novo ou não.

Implicações Práticas

Este estudo vem reforçar, o que já se sabia em relação à relação do engagement e o trabalho emocional, isto é, colaboradores com uma menor ligação com a trabalho, tendem a usar estratégias de actuação superficial, estratégias que está ligada a uma degradação de performance, e aumento do nível de stress (Jackson et al., 1986; Cordes & Dougherty, 1993; Grandey, 2000).

Assim, desenvolver estratégias e condições que auxiliam a criação de atitudes mais positivas em relação ao trabalho, poderá ajudar os trabalhadores a gerirem as emoções de modo a não só não prejudicar a Organização, mas também conseguir proteger-se dos efeitos negativos. A criação de um clima de trabalho, onde exista um sistema de suporte e entreaajuda, isto pode ser conseguido através da criação de procedimentos formais que permitam aos trabalhadores recorrer a ajuda necessária para lidarem com as situações com as quais se deparam, sem que sejam visto de forma negativa.

REFERÊNCIAS

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Services Roles: The Influency of Identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Anaza, N. A. (2013). Effects of Emotional Labor on Job Engagement: The Roles of Mentoring and Network Resources. In K. Shanahan, & J. Weiser (Ed.), *Annals of the Society for Marketing Advances*, 2, p. 248. South Carolina: Society for Marketing Advances.
- Antoniazzi, A., Dell'Aglio, D., & Bandeira, D. (1998). O Conceito de Coping: Uma Revisão Teórica. *Estudos de Psicologia*, 3, 273-294.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Xantholoupou, D. (2012). How do Engaged Employees Stay Engaged? *Ciencia & Trabajo*, 14, 15-21.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Billings, A., & Moos, R. (1981). The Role of Coping Responses and Social Resources in Attenuating the Stress of Life Events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 139-157.
- Biron, M., & Bamberger, P. (2010). The Impact of Structural Empowerment on Individual Well-Being and Performance: Taking Agent Preferences, Self-Efficacy and Operational Constraints into Account. *Human Relations*, 63, 163-191.
- Bish, M., Kenny, A., & May, R. (2014). Perceptions of structural empowerment: nurse leaders in rural health services. *Journal of Nursing Management*, 22, 29-37.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C., & Lee, R. (1998). On the dimensionality of emotional labour: Development and validation of the Emotional Labour Scale. (Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life, San Diego).

- Brotheridge, C., & Lee, R. (2002). Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*, 57-67.
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *personality and Social Psychology, 56*, 267-283.
- Chau, S., Dahling, J., Levy, P., & Diefendorff, J. (2009). A Predictive Study of Emotional Labor and Turnover. *Journal of Organizational Behavior, 30*, 1151-1163.
- Cho, J., Laschinger, H. K., & Wong, C. (2006). Workplace Empowerment, Work Engagement and Organizational Commitment in New Graduate Nurses. *Nursing Leadership, 19*, 43-60.
- Cohen, F., & Lazarus, R. (1973). Active Coping Processes, Coping Dispositions, and Recovery from Surgery. *Psychosomatic Medicine, 35*, 375-389.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.
- Côté, S., & Morgan, L. (2002). A Longitudinal Analysis of the Association Between Emotion Regulation, Job Satisfaction, and Intentions to Quit. *Journal of Organizational Behavior, 23*, 947-962.
- Cox, T. (1993). *Stress Research and Stress Management: putting theory to work (HSE Contract research report, n. 63/1993)*. London: HSE.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cabral-Cardoso, C. (2006). Comportamento Organizacional: Uma Abordagem Histórica. In M. P. Cunha, A. Rego, R. C. Cunha, & C. Cabral-Cardoso, *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (5ª ed., pp. 51-78). Lisboa: Editora RH.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cabral-Cardoso, C. (2006). Emoções e Inteligência Emocional: A Dialéctica Coração-Razão. In M. Cunha, A. Rego, R. Cunha, & C. Cabral-Cardoso, *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (5ª ed., pp. 121-152). Lisboa: Editora RH.
- Demerouti, E., & Bakker, A. (2006). Employee Well-Being and Job Performance: Where We Stand and Where We Should Go. In J. Houdmont, & S. McIntyre (Edits.), *Occupational Health Psychology: European Perspectives on Research, Education and Practice* (pp. 83-111). Maia, Portugal: ISMAI Publications.

- Diefendorff, J., & Richard, E. (2003). Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions. *Journal of Applied Psychology, 88*, 284-294.
- D'Oliveira, T. (2013). Versão Portuguesa de Coping Survey de Latack (1986). Lisboa: Trabalho não publicado.
- D'Oliveira, T. (2014). Versão Portuguesa de Conditions of Work Effectiveness Questionnaire II de Laschinger et al. (2001). Lisboa: Trabalho não publicado.
- D'Oliveira, T. (2014). Versão Portuguesa de Emotional Labour Scale de Brotheridge e Lee (1998). Lisboa: Trabalho não publicado.
- Folkman, S., & Lazarus, R. (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior, 21*, 219-239.
- Folkman, S., & Lazarus, R. (1985). If it Changes it Must be a Process: A Study of Emotion and Coping During Three Stages of a College Examination. *Journal of Personality and Social Psychology, 48*, 150-170.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. (2004). Coping: Pitfalls and Promise. *Annual Review of Psychology, 55*, 745-774.
- Folkman, S., Lazarus, R., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. (1986). Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounter Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology, 50*, 992-1003.
- Glanz, K., & Schwartz, M. D. (2008). Stress, Coping and Health Behavior. In K. Glanz, B. K. Rimer, & K. Viswanath (Eds.), *Health Behavior and Health Education: Theory, Research and Practice* (4th ed., pp. 211-236). San Francisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). *The New Leaders: Transforming the Art of Leadership into the Science of Results*. London: Little Brown.
- Goodwin, R., Groth, M., & Frenkel, S. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior, 79*, 538-548.
- Gottlieb, B. H., & Gignac, M. A. (1996). Caregiver's Appraisals of Efficacy in Coping with Dementia. *Psychology and Aging, 11*, 214-225.

- Grandey, A. (1999). The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance. Dissertação de Doutorado não Publicada. Fort Collins: Colorado State University.
- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95-110.
- Grandey, A. (2003). When "the show must go on": surface acting and deep acting as determinants of emotional and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Greasley, K., Bryman, A., Dainty, A., Price, A., Naismith, N., & Soetanto, R. (2008). Understanding Empowerment from an Employee Perspective: What does it Mean and do they Want it? *Performance Management: An International Journal*, 14, 39-55.
- Gross, J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.
- Guy, M., Newman, M., & Mastracci, S. (2008). *Emotional Labor: Putting the Service in Public Service*. NY: Routledge.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Harmon-Jones, E., & Mills, J. (1999). An Introduction to Cognitive Dissonance Theory and an Overview of the Current Perspectives on the Theory. In E. Harmon-Jones, & J. Mills, *Cognitive Dissonance: Perspectives on a Pivotal Theory in Social Psychology* (pp. 3-21). Washington, DC: American Psychological Association.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hsieh, C.-W., Yang, K., & Fu, K.-J. (2012). Motivational Bases and Emotional Labor: Assessing the Impact of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 72, 241-251.
- Hülshager, U., Lang, J., & Maier, G. (2010). Emotional Labor, Strain, and Performance: Testing Reciprocal Relationships in a Longitudinal Panel Study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 505-521.
- Jackson, S., Schwab, R., & Schuler, R. (1986). Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.

- Johnson, H. A. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderates the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology, 12*, 319-333.
- Jones, S. (2009). Emotional Labor Coping Strategies. *NCA 95th Annual Convention*. Chicago.
- Kahn, W. (1992). To Be Fully There: Psychological Presence at Work. *Human Relations, 4*, 321-349.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal, 33*, 692-724.
- Kanter, R. M. (1993). *Men and women of the corporation*. New York: Basic Books.
- Kim, M.-S., & Duda, J. L. (2003). The Coping Process: Cognitive Appraisals of Stress, Coping Strategies, and Coping Effectiveness. *The Sport Psychologist, 17*, 406-425.
- Kovács, M., Kovács, E., & Hegedus, K. (2010). Is emotional dissonance more prevalent in oncology care? Emotion work, burnout and coping. *Psycho-Oncology, 19*, 855-862.
- Laschinger, H. K., Shamian, J., Finegan, J., & Wilk, P. (2001). Impact of Structural and Psychological Empowerment on Job Strain in Nursing Work Settings. *Journal of Nursing Administration, 31*, 260-272.
- Laschinger, H., Finegan, J., Shamian, J., & Wilk, P. (2004). A Longitudinal Analysis of the Impact of Workplace Empowerment on Work Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior, 25*, 527-545.
- Latack, J. C. (1986). Coping With Job Stress: Measures and Future Directions for Scale Development. *Journal of Applied Psychology, 71*, 377-385.
- Lazarus, R. (1977). Psychological Stress and Coping in Adaptation and Illness. In Z. Lipowski, D. Lipsi, & P. Whybrow (Edits.), *Psychosomatic Medicine: Current Trends* (pp. 14-26). New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S. (1993). From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks. *Annual Review of Psychology, 44*, 1-21.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Cognitive Theories of Stress and The Issue of Circularity. In M. H. Appley, & R. Trumbull (Edits.), *Dynamics of Stress. Psisiological, Psychological and Social Perspectives* (pp. 63-80). New York: Plenum.
- MacKinnon, D., Fairchild, A., & Fritz, M. (2007). Mediation analysis. *Annual Review of Psychology*, 58, 593-614.
- Marôco, J. (2010). *Análise Estatística com o PASW Statistics*. Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- May, D., Gilson, R., & Harter, L. (2004). The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work. *Journal of Occupational and organizational Psychology*, 77, 11-37.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What Is Emotional Intelligence. In P. Salovey, & D. Sluyter (Edits.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mills, P., & Ungson, G. (2003). Reassessing the Limits of Structural Empowerment: Organizational Constitutionand Trust as Controls. *Academy of Management Review*, 28, 143-153.
- Mishra , S., & Bhatnagar, D. (2010). Linking Emotional Dissonance and Organizational Identification to Turnover Intention and Emotional Well-being: A Study of Medical Representatives in India. *Human Resource Management*, 49, 401-419.
- Moos, R. H. (Ed.). (1977). *Coping With Physical Illness*. New York: Plenum.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensons, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Park, C. L., & Folkman, S. (1997). Meaning in the context of stress and coping. *Review of General Psychology*, 2, 115-144.

- Parkes, K. (1986). Coping in Stressful Episodes: The Role of Individual Differences, Environmental Factors, and Situational Characteristics. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1277-1292.
- Patrick, A., & Laschinger, H. (2006). The Effect of Structural Empowerment and Perceived Organizational Support on Middle Level Nurse Managers' Role Satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 14, 13-22.
- Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The Structure of Coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2-21.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2003). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pugh, S. D., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2011). Willing and Able to Fake Emotions: A Closer Examination of the link Between Emotional Dissonance and Employee Well-Being. *Journal of Applied Psychology*, 96, 377-390.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. (1987). Expression of Emotion as part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12, 27-37.
- Rodríguez-Muñoz, A., & Bakker, A. B. (2013). El Engagement en el Trabajo. In B. Moreno-Jimenez, & E. Garrosa Hernandez, *Salud Laboral: Riesgos Laborales Psicosociales y Bienestar Laboral* (pp. 437-452). Madrid: Pirámide.
- Román, M. J., & Bretones, F. D. (2013). Spanish Adaptation of the Structural Empowerment Scale. *Spanish Journal of Psychology*, 16, 1-7.
- Rutner, P., Hardgrave, B., & Mcknight, D. H. (2008). Emotional Dissonance and the Information Technology Professional. *MIS Quarterly*, 32, 635-652.
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67.
- Saks, A. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 600-619.
- Salovey, P., & John, M. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

- Schaubroeck , J., & Jones, J. (2000). Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Schaufeli, W. (2013). What is Engagement? In C. Truss, K. Alfes, R. Delbridje, S. Amanda, & E. Soane (Edits.), *Employee Engagement in Theory and Practice* (pp. 15-35). London: Routledge.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job Demands, Job Resources, and their Relationship with Burnout and Engagement: a Multi-Sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *UWES Utrecht work engagement scale: Preliminary Manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit - Utrecht University.
- Suls, J., David, J., & Harvey, J. (1996). Personality and Coping: Three Generations of Research. *Journal of Personality*, 64, 711-735.
- Sutton, R. (1991). Maintaining Norms About Expressed Emotions: The Case of Bill Collectors. *Administrative Science Quarterly*, 36, 245-268.
- Tadic, M., Bakker, A., & Oerlemans, W. (2010). How Happy are Dutch Teachers? A Brief Report on a Quantitative Diary Study. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 50, 139-143.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55-73.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

1. Trabalho Emocional

Para Salovey e Mayer (1990), as emoções constituem respostas organizadas a eventos internos ou externos que produzem uma ressonância positiva ou negativa em função do significado que assumem para o indivíduo. Neste sentido, a fim de uma melhor compreensão do conceito de emoções podemos contrapô-lo ao conceito de estados de espírito uma vez que este último, embora também pertencente à esfera afectiva, demarca-se nitidamente do primeiro relativamente à sua origem, intensidade, duração e implicações para o funcionamento do indivíduo.

As *emoções* (e.g., fúria) são despoletadas por acontecimentos concretos, pelo que tendem a ser mais voláteis e efémeras (Cunha et al., 2006, p. 132). De igual modo, tendem a assumir uma elevada intensidade e a ser mais tumultuosas (Goleman, Boyatzis & McKee, 2002, p. 32). Os *estados de espírito* (e.g., *andar em baixo*), por sua vez, não surgem em resposta a nenhum acontecimento específico, pelo que não só tendem a ser menos intensos (Cunha et al., 2006, p. 132), como também mais pacíficos em termos do impacto que produzem (Goleman et al., 2002, p. 32). Concomitantemente, tendem também a ser mais prolongados no tempo em virtude do enviesamento cognitivo pelo qual são responsáveis que determina uma percepção preferencial de estímulos congruentes com o estado de espírito, favorável à sua manutenção (Cunha et al., 2006, p. 132; Goleman et al., 2002, p. 32; Mayer & Salovey, 1997, p. 5).

Damásio (2011) propõe uma distinção entre emoções e sentimentos. Considera que as *emoções* estão fundamentalmente relacionadas com alterações corporais, enquanto que os *sentimentos* se referem à experiência consciente e à monitorização dessas alterações, à medida que se vão desenrolando (p. 196). Goleman (2011) defende que a emoção se refere a “*um sentimento e aos raciocínios daí derivados, estados psicológicos e biológicos, e o leque de propensões para a acção*” (p. 310), incluindo o conceito de sentimentos no conceito de emoções. Outros autores utilizam o termo *emoções* e *sentimentos* de forma indiscriminada (e.g., Rafaeli & Sutton, 1987).

Grandey (2000) afirma que habitualmente o termo *emoções* abarca uma componente de excitação fisiológica mas também uma componente de avaliação cognitiva da situação. Baseada na premissa de Goffman (1959, cit. por Grandey, 2000), a autora sugere que através da regulação destas duas componentes é possível controlar a expressão emocional, nomeadamente, em contexto de trabalho. Gross (1998b) subscreve a perspectiva *resposta-tendência* de James (1884, 1894, cit. por Gross, 1998b) que concebe as emoções como tendências de resposta. O estatuto de *tendência* assegura às emoções um papel determinante, mas não determinista, o que implica que

nem sempre o que é demonstrado no plano extrínseco representa fidedignamente a emoção sentida. Dito de outro modo, as tendências de resposta emocional não se traduzem necessariamente no comportamento manifesto, uma vez que existe a possibilidade do indivíduo interferir na expressão final das emoções através da sua *modulação* (Gross, 1998b). Em comum, Grandey (2000) e Gross (1998b) têm o facto de ambos sublinharem que os indivíduos podem regular o modo como expressam as suas emoções. Gross (1998b) define *regulação emocional* como “*the processes by which individuals influence which emotions they have, when they have them, and how they experience and express these emotions.*”

Embora todas as profissões envolvam uma componente emocional (Cunha et al., 2006, p. 145), a capacidade para regular a expressão emocional é particularmente importante em profissões que impliquem um elevado nível de interacção com outras pessoas (Hülshager, Lang & Maier, 2010; Totterdell & Holman, 2003). Das hospedeiras, é esperada uma atitude amistosa (Rafaeli & Sutton, 1987). Dos cobradores de dívidas, espera-se hostilidade (Sutton, 1991). A manifestação de tristeza assenta bem aos directores de funerárias (Rafaeli & Sutton, 1987). Uma atitude empática, por sua vez, deverá ser apanágio das enfermeiras (Ashforth & Humphrey, 1993).

A maioria das organizações procura controlar a expressão emocional dos seus funcionários (Morris & Feldman, 1996; Totterdell & Holman, 2003), assente na convicção de que a exibição de determinadas emoções é favorável à promoção dos objectivos organizacionais (Rafaeli & Sutton, 1987). Operacionalizam esse controlo através do estabelecimento de normas especificando as emoções cuja manifestação é considerada adequada, às quais Ekman (1973 cit. por Morris & Feldman, 1996) chamou de *display rules*.

Para além de informarem sobre o leque de emoções desejáveis, as *display rules* contêm expectativas acerca da intensidade, duração e objecto de emoção (Ashforth & Humphrey, 1993). Tais regras podem assumir um carácter explícito se, por exemplo, forem estipuladas logo na fase de selecção ou em programas de formação em atendimento ao cliente, ou implícito, que é o que se verifica quando as expectativas relativas à expressão emocional são apreendidas por via da socialização (e.g., observação dos colegas de trabalho) e da cultura (Cunha et al., 2006, p. 146; Grandey, 2000). A manutenção da expressão emocional adequada pode ser conseguida através da atribuição de recompensas aos que manifestem conformidade com as *display rules* e de punições aos dissidentes (Rafaeli & Sutton, 1987; Sutton, 1991). Num estudo qualitativo, Sutton (1991) descobriu que os colectores de dívidas que não expressassem as emoções apropriadas eram repreendidos e, em derradeira instância, despedidos.

Morris e Feldman (1996) defendem que a expressão emocional subordinada às normas organizacionais exige esforço por parte dos trabalhadores, uma vez que não só lhes é pedido que exteriorizem determinadas emoções como também há que ter o cuidado de as exibir de forma adequada. De um modo genérico, chama-se a isto *trabalho emocional* (Morris e Feldman, 1996).

O trabalho emocional tem sido conceptualizado por diferentes autores de diferentes formas. Ashforth e Humphrey (1993), ao definirem *trabalho emocional* como “*the act of displaying the appropriate emotion (i.e., conforming with a display rule)*” (p.90), colocam a tónica no comportamento manifesto (i.e., na *expressão* emocional) dispensando a análise da *experiência* emocional.

Morris e Feldman (1996) adoptam uma visão interacionista das emoções, considerando que a experiência e expressão emocional são, em larga medida, moldadas por factores de índole social. À semelhança de Ashforth e Humphrey (1998), privilegiam a expressão emocional em detrimento da experiência emocional na sua definição de *trabalho emocional*, identificado como “*the effort, planning, and control needed to express organizationally desired emotion during interpersonal transactions*” (p.987). Sugerem ainda a existência de quatro dimensões inerentes ao constructo de trabalho emocional: a frequência de exibição emocional, a atenção às display rules, a variedade de emoções a serem exibidas e a dissonância emocional.

O conceito de dissonância emocional tem sido definido por vários autores, sendo que cada um enfatiza diferentes características. Ashforth e Humphrey (1993), Côté e Morgan (2002) e Heuven e Bakker (2003, cit. por Mishra & Bhatnagar, 2010), definem a dissonância emocional como a discrepância existente entre as emoções expressadas e as sentidas ou a diferença entre as emoções desejáveis para a organização e as sentidas pelo indivíduo, pondo claramente em evidência o carácter profissional.

Kovács, Kovács e Hegedus (2010) descrevem o conceito como o desajustamento entre as emoções sentidas e as manifestadas durante uma interacção face-a-face ou mesmo num encontro por via telefónica. Deste modo, os autores não circunscrevem a dissonância emocional ao contexto laboral. Hochschild (1983) vê a dissonância emocional como um mecanismo que é desencadeado quando as emoções demonstradas satisfazem as regras a que o indivíduo está sujeito mas contradizem os sentimentos reais da pessoa.

No que diz respeito às estratégias de regulação emocional, Chau et al. (2009) enfatizam uma forte relação entre as representações superficiais e a dissonância emocional, argumentando que a dissonância ocorre sempre que o indivíduo recorre às representações superficiais na regulação das suas emoções. A par com Chau et al. (2009, Rutner et al. (2008) consideram que as representações superficiais inflamam a dissonância emocional e que as representações profundas a esbatem.

Vários autores estabelecem uma diferenciação quanto ao tipo de dissonância, distinguindo entre dissonância emocional negativa, em que o indivíduo suprime emoções negativas, e dissonância emocional positiva, em que o sujeito amplifica emoções positivas (e.g., Côté & Morgan, 2002; Diefendorff & Richard, 2003; Schaubroeck & Jones, 2000).

Tendencialmente, os indivíduos que necessitam de suprimir a expressão de emoções negativas sentem que perderam o controle sobre as suas emoções, pelo que o esforço que é necessário para lidar com as *display rules* e as próprias emoções aumenta a probabilidade de emergência de estados de exaustão (Rutner et al., 2008). A percepção, por parte dos trabalhadores, de que não podem expressar as suas verdadeira emoções, poderá contribuir para o desenvolvimento de atitudes negativas dirigidas ao próprio trabalho (Rutner et al., 2008). Morris & Feldman (1996) argumentam ainda que os empregados que usam esta técnica de controlo emocional sofrem uma maior tensão, pelo que se pode supor que a satisfação laboral diminua.

Propondo uma nova visão do conceito de dissonância emocional, Pugh, Groth e Hennig-Thurau (2011) estabelecem uma analogia entre este conceito e o conceito de dissonância cognitiva proposto por Festinger, em 1957 (cit. por Pugh et al., 2011). Festinger (1957, cit. por Pugh et al., 2011) argumenta que as cognições de um sujeito podem ser consonantes, quando estão em harmonia, ou dissonantes, que é que acontece quando estas entram em conflito.

Como podemos constatar, são várias as perspectivas que explicam o conceito de dissonância cognitiva. No entanto, todas parecem convergir num ponto, uma vez que, de uma maneira ou de outra, todas elas evocam o conceito de *self-concept* (Pugh et al., 2011). A dissonância cognitiva surgiria em situações responsáveis por inconsistências entre o *self-concept* e o comportamento do indivíduo (Harmon-Jones & Mills, 1999 cit. por Pugh et al., 2011). Quer isto dizer que, por si só, cognições contraditórias não seriam suficientes para provocar dissonância cognitiva, sendo necessário que o *self* esteja, de alguma forma, a ser ameaçado. Nesta linha de ideias, a dissonância emocional, provocada pelo envolvimento em estratégias de representação superficial, não provocará efeitos negativos (e.g., stress, exaustão e tensão) desde que não comprometa o *self-concept* (Pugh et al., 2011). Todavia, esta proposta colide com a maior parte dos estudos empíricos feitos no campo de trabalho emocional, que têm demonstrado que a dissonância emocional produz sempre um impacto negativo no bem-estar dos trabalhadores (Pugh et al., 2011).

As propostas de Ashforth e Humphrey (1998) e de Morris e Feldman (1996) contrastam com a de Hochschild (1983) que concebe *trabalho emocional* como “*the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display*” (p. 7, cit. por Grandey, 2000).

Após a revisão do conceito de *trabalho emocional*, à luz de Ashforth e Humphrey (1998), Morris e Feldman (1996) e Hochschild (1983), Grandey (2000) define-o como “*the process of regulating both feelings and expressions for the organizational goals*”, claramente valorizando claramente tanto a experiência como a expressão emocional. A sua definição aproxima-se mais da proposta de Hochschild e apresenta-se como a mais abrangente.

Assente numa perspectiva integradora, Grandey (2000) propõe o *modelo de regulação emocional* aplicado ao contexto de trabalho, que concilia as várias concepções de trabalho emocional em articulação com a teoria da regulação emocional de Gross (1998), à qual atribui um papel central. O modelo identifica as diferentes componentes do trabalho emocional (Totterdell & Holman, 2003) e sistematiza os seus antecedentes e consequentes, bem como os factores individuais e organizacionais susceptíveis de influir no processo de trabalho emocional. A premissa básica de que parte o modelo de Grandey (2000) é a de que os indivíduos podem regular o modo como expressam as suas emoções em contexto laboral, considerando que o trabalho emocional mobiliza processos de regulação emocional (Totterdell & Holman, 2003). Totterdell e Holman (2003) encontraram evidência empírica a favor da tese de que a regulação emocional é um elemento central do trabalho emocional proposta por Grandey (2000).

O modelo postula que a regulação emocional pode ocorrer através de duas vias: *antecedent-focused regulation* e *response-focused regulation*. Aos conceitos de *antecedent-focused regulation* e *response-focused regulation*, originários de Gross (1998), a autora faz-lhes corresponder os conceitos de *surface acting* e *deep acting* de Hochschild (1983, cit. por Grandey, 2000). Cunha et al. (2006) traduzem *surface acting* como *representações superficiais* e *deep acting* como *representações profundas* (p. 146).

Nas *representações profundas*, os indivíduos regulam os seus sentimentos (*antecedent-focused regulation*) a fim de imprimirem um travo genuíno às suas expressões. O intuito que preside às representações profundas é precisamente o de transmitir autenticidade ao público (Grandey, 2003). Neste caso, a regulação emocional actua sobre os precursores da emoção (Totterdell & Holman, 2003), introduzindo alterações no modo como as situações são percebidas. As principais estratégias de que o indivíduo dispõe para alterar a sua percepção consistem em evocar pensamentos que despoletem as emoções desejadas (*attentional deployment*) e em reavaliar cognitivamente os eventos externos (*cognitive change*). Ambas as técnicas incidem sobre estados internos, pelo que a mudança comportamental induzida por alterações dos sentimentos, embora constitua o derradeiro propósito, acaba por ser um efeito colateral da regulação emocional (Ashforth & Humphrey, 1993).

Nas *representações superficiais*, os indivíduos manipulam as suas expressões emocionais, acentuando-as ou dissimulando-as por completo (*response-focused regulation*). É somente a resposta

emocional que é modulada. Grandey (2003) descobriu que a inautenticidade patente nas expressões alcançadas por esta via é perceptível aos olhos dos observadores. Através desta estratégia, o trabalhador age em conformidade com as *display rules* com a mera intenção de preservar o seu emprego, e não com o intento de promover os interesses dos clientes nem tão pouco da organização (Grandey, 2003). Deste modo, na lógica de Grandey (2003), parece razoável supor que as representações superficiais estejam associadas a um empenhamento instrumental, em que a decisão de permanecer ou não na organização resulta de uma ponderação entre os custos e os benefícios presumivelmente associados a ambas as alternativas (Ferreira, 2005).

A título de exemplo, um trabalhador numa funerária pode trajar uma expressão soturna, congruente com o papel que lhe compete desempenhar, quando na realidade, no plano interno, se sente entusiasmado. Ao fazê-lo estaria a representar superficialmente, pois apenas a sua expressão emocional seria alvo de modulação. Por outro lado, o mesmo trabalhador poderia optar por invocar recordações de eventos indutores de tristeza a fim de experienciá-la verdadeiramente e assim exibir a emoção desejada. Neste caso, estaria a representar a um nível profundo, pois a expressão apropriada seria alcançada através da regulação dos sentimentos. Importa salientar, contudo, que as representações profundas e superficiais não são mutuamente exclusivas. Quer isto dizer que é possível que as representações profundas constituam uma primeira tentativa de alcançar as expressões apropriadas e que as representações superficiais só intervenham no caso da primeira tentativa não ter sido bem-sucedida (Grandey, 2000; Grandey, 2003).

Com respeito aos *antecedentes* do trabalho emocional, o modelo propõe dois antecedentes situacionais especificamente, por um lado, as expectativas organizacionais quanto às interações dos trabalhadores com o público, e por outro, os eventos com impacto emocional.

Quanto às *expectativas de interação*, o modelo sustenta que dependendo da frequência de contacto face-a-face ou de voz, da duração das interações, da variedade de expressão emocional e das *display rules*, as exigências de regulação emocional podem variar, o que justifica a inclusão destes quatro factores como antecedentes do trabalho emocional. Consoante estejam presentes um ou mais destes quatro factores, os níveis de trabalho emocional exigidos aos trabalhadores poderão diferir. Por exemplo, se um trabalhador tiver de interagir com o público durante longos períodos de tempo é mais provável que em algum momento venha a ter de regular as suas emoções (Grandey, 2000).

No que concerne aos eventos emocionais, o modelo propõe que a necessidade de regulação emocional em resposta a um evento emocional será tanto maior quanto menor for a

congruência entre as emoções suscitadas por esse mesmo evento e as *display rules*. Quer isto dizer que quando as emoções geradas por um dado evento emocional não estão em consonância com as normas que norteiam a expressão emocional, os processos de regulação emocional laboram mais intensamente para compensar essa discrepância de modo a que o indivíduo seja capaz de expressar as emoções adequadas.

Eventos positivos estariam, de acordo com o modelo, na origem de menor regulação emocional. Em contrapartida, *eventos negativos* estariam associados a maior regulação emocional. Esta premissa não nos parece generalizável a todas as profissões. Apresenta-se-nos como válida se tomarmos por referência profissões que solicitem a expressão de emoções positivas, como é o caso das hospedeiras. É plausível supor que eventos positivos facilitem essa tarefa e que, como tal, requeiram reduzida intervenção dos processos de regulação emocional, e que eventos negativos a dificultem e que, conseqüentemente, reivindiquem uma actuação mais intensa desses processos. Todavia, em profissões que envolvam a expressão de emoções negativas, como acontece com os directores de funerárias, parece-nos lógico esperar que ocorra precisamente o inverso. O cumprimento das suas funções poderia beneficiar da ocorrência de eventos negativos, não sendo necessária tanta regulação emocional. Refira-se ainda o caso de profissões que impliquem a supressão de emoção, como acontece com os magistrados e com os árbitros (Rafaeli & Sutton, 1987). Consideramos que tanto eventos positivos como eventos negativos conduziram a intensa actividade de regulação emocional.

Ainda com respeito aos acontecimentos emocionais, o modelo propõe que, partindo do pressuposto de que as *display rules* são mais explícitas para as interacções com os clientes do que com os colegas, a necessidade de regulação emocional será maior caso a fonte do evento emocional seja um cliente.

Os *consequentes* do trabalho emocional situam-se quer ao nível do bem-estar organizacional, quer ao nível do bem-estar individual, podendo emergir a longo prazo. Hülshager et al. (2010) encontraram evidência empírica que corrobora que as representações profundas e as representações superficiais têm, tal como o modelo de Grandey (2000) propôs, conseqüências tanto ao nível micro, como ao nível macro.

Uma das modalidades consequentes que o trabalho emocional pode assumir no plano individual é o *burnout*, uma síndrome psicológica cuja génese é atribuível a contextos de trabalho muito exigentes do ponto de vista emocional e psicológico (Jackson, Schwab & Schuler, 1986), de tal maneira que “*an employee becomes overly emotionally involved in interactions with customers and has little way to replenish those emotional resources being spent*” (p.104, Jackson et al., 1986). Deste modo, podemos dizer que o *burnout* ocorre quando as exigências psicológicas e emocionais feitas aos

trabalhadores transcendem os recursos dessa natureza de que estes dispõem para lhes dar resposta, resultando num desfasamento entre as primeiras e os segundos.

As manifestações do *burnout* incluem *exaustão emocional* (Jackson et al., 1986), *despersonalização* (Maslach, 1973, cit. por Jackson et al., 1986) e *sentimentos de baixa realização pessoal* (Maslach & Jackson, 1981 cit. por Jackson et al., 1986), três componentes que possivelmente estarão interrelacionadas (Jackson et al., 1986). A necessidade de constante regulação emocional pode conduzir a exaustão emocional sendo que, num esforço para contrariar esse estado de fadiga, o indivíduo pode procurar “desligar-se” emocionalmente dos seus clientes (ou pacientes) através da sua despersonalização (Grandey, 2000). A despersonalização traduz assim o acto de tratar as pessoas como se fossem objectos, o que pode ser útil em situações de crise (Jackson et al., 1986). Basta pensarmos num cenário médico, no qual, face a uma emergência, é fundamental que médicos e enfermeiros consigam desempenhar as suas funções sem que a sua actividade seja interrompida pela excitação emocional que as circunstâncias podem ditar. Em contrapartida, a despersonalização é susceptível de provocar um abaixamento do sentimento de realização pessoal (Grandey, 2000), uma vez que, ao tratar as pessoas como objectos, o indivíduo pode desenvolver sentimentos negativos em relação a si próprio e ao seu trabalho (Cordes & Dougherty, 1993).

É de salientar que embora as três componentes do *burnout* possam, como vimos, estar interrelacionadas, são ainda assim, dimensões conceptualmente distintas (Jackson et al., 1986), pelo que não têm de surgir sempre acopladas. Entre as três dimensões, a exaustão emocional é que mais se destaca, sendo considerada a componente central do *burnout* (Brotheridge & Grandey, 2002; Jackson et al., 1986; Moon & Hur, 2011). Grandey (2003) verificou que as representações superficiais estão positivamente relacionadas com a exaustão emocional, o mesmo não acontecendo com as representações profundas (contrariamente ao que seria expectável, dado que, ao regular os seus sentimentos, o indivíduo tem de empreender um certo nível de esforço). Como explicação para o sucedido, a autora coloca a possibilidade de que os efeitos surtidos pelas representações profundas (e.g., reduzida dissonância emocional, reacções positivas dos clientes) compensem o esforço, de modo que os recursos emocionais não sejam completamente drenados.

Brotheridge e Grandey (2002) demonstraram que as representações superficiais contribuem para a exaustão emocional e promovem a despersonalização, para além de mitigarem os sentimentos de realização pessoal. Inversamente, as autoras evidenciaram que os sentimentos de realização pessoal beneficiam do envolvimento em estratégias de representação profunda, tendo argumentado que estas podem elevar a percepção de autoeficácia através do feedback positivo que as expressões emocionais genuínas suscitam nos clientes. Por último, Brotheridge e Grandey (2002) não encontraram nenhuma associação significativa entre as representações

profundas e a despersonalização. Importa ainda referir que a relação entre as representações profundas e a exaustão emocional não foi explorada neste estudo.

Será importante salientar que as consequências do trabalho emocional para o indivíduo têm, como seria de esperar, repercussões para a própria organização, estando assim em estreita articulação. A título de exemplo, Jackson et al. (1986) constataram que a exaustão emocional é um preditor significativo do *turnover*, que, como veremos, é um dos consequentes do trabalho emocional no plano organizacional.

Ainda a um nível micro, o modelo considera que o trabalho emocional tem repercussões na *satisfação no trabalho*, um indicador do bem-estar no trabalho (Grandey, 2000). Embora a evidência empírica tenha revelado dados contraditórios a propósito da relação entre trabalho emocional e satisfação no trabalho, Grandey (2000) sugere que elevados níveis de regulação emocional correspondem a baixos níveis de satisfação neste contexto. Numa amostra de assistentes administrativos universitários, Grandey (2003) descobriu que a satisfação no trabalho está negativamente associada tanto às representações superficiais como às representações profundas, sendo essa relação mais forte no primeiro caso. Embora a autora tenha interpretado os resultados obtidos como sendo a satisfação no trabalho a influenciar os níveis de trabalho emocional (trabalhadores mais satisfeitos - em contextos de trabalho exigindo a expressão de emoções positivas - seriam menos propensos a se envolverem em estratégias de regulação emocional), tratando-se de uma associação entre variáveis não se pode dizer que haja uma direccionalidade unívoca nessa relação, pelo que podemos equacionar a possibilidade de que seja o trabalho emocional a influir na satisfação no trabalho e não o contrário.

No plano organizacional, é equacionado o impacto do trabalho emocional na *performance*, estando o mesmo dependente das estratégias de regulação emocional seleccionadas. É sugerida uma associação negativa entre as representações superficiais e a *performance*, a par de uma associação positiva entre as representações profundas e a *performance*. A lógica intrínseca a esta proposta é a de que, na medida em que imprimem autenticidade às expressões emocionais, as representações profundas promovem a *performance*. Hülsheger et al. (2010) encontraram evidência empírica a favor das suposições de Grandey (2000), tendo constatado que o envolvimento em estratégias de representação profunda eleva a *performance*. Quanto às representações superficiais, os resultados de Hülsheger et al. (2010) colidiram com o esperado, não tendo sido encontrada nenhuma relação significativa entres estas e a *performance*.

De igual modo, o modelo considera que, a longo prazo, elevados níveis de regulação emocional conduzem à adopção de *comportamentos de retirada*, nomeadamente, ao absentismo e ao *turnover*, comportamentos que comprometem a imagem da organização (Grandey, 2000). Chau,

Dahling, Levy e Diefendorff (2009) comprovaram que, à semelhança do que acontece com a *performance*, também o impacto do trabalho emocional no *turnover* varia consoante as estratégias de regulação emocional utilizadas. Para além disso, diferentes estratégias operam através de diferentes mecanismos. Em todo o caso, os autores puseram em evidência que não existe uma ligação directa entre trabalho emocional e *turnover* (Chau et al., 2009). Efectivamente, Chau et al. (2009) demonstraram que as representações profundas têm um efeito indirecto negativo sobre o *turnover*, sendo essa relação mediada pelas *intenções de turnover*, que podem ou não vir a concretizar-se. As representações superficiais, pelo contrário, exercem um efeito indirecto positivo sobre o *turnover*. O mecanismo pelo qual operam é mais intrincado do que o mecanismo mobilizado pelas representações profundas, na medida em que intervêm dois mediadores ao invés de um: 1) a exaustão emocional, que medeia entre as representações superficiais e as intenções de *turnover* e 2) as intenções de *turnover*, que medeiam entre a exaustão emocional e o *turnover*.

2. Engagement

O conceito de engagement é ainda ambíguo quer na literatura de investigação quer na prática, diferentes autores fazem diferentes leituras daquilo que é e daquilo que não é engagement.

O primeiro a introduzir o conceito é Kahn (1990), o autor define o constructo como “the harnessing of organisation members’ selves to their work roles [by which they] employ and express themselves physically, cognitively and emotionally during role performances” (Kahn, 1990, p. 694) o autor surge com os termos de *personal engagement* e *disengagement*, sugerindo que as pessoas interpretam papéis na sua vida, incluindo no trabalho, e dependendo do grau de engagement ou disengagement, investem nesse papel de forma diferente. Kahn define *Personal Engagement* como o simultâneo investimento e expressão do “*preferred self*”, isto é, o expressar da parte preferida do self nas tarefas do trabalho, a premissa aqui presente é que em determinadas situações as pessoas escolhem expressar parte delas que mais convém à situação em questão, (Kahn W. A., 1990) (p.694). O *personal Disengagement*, é em contradição ao anterior, a defesa do “*preferred self*”, ou seja, a pessoas tem comportamentos de retirada, (Kahn W. A., 1990); comportamentos, esses que vão de encontro ao que é definido por Hochschild, (1983) e Rafaeli & Sutton, (1987) como comportamentos impessoais ou emocionalmente inexpressivos. Neste estudo o autor identifica 3 condições psicológicas que produzem impacto no engagement, sendo elas: o *meaningfulness*, que é definido pelo autor como sendo a percepção de que está a ser recompensado de acordo como o que emprega na organização; *safety*, que consiste no se expressar livremente no seu trabalho sem medo de vir a sofrer consequências negativas; *availability*,

refere-se à percepção de deter os recursos físicos, cognitivos e emocionais necessários para se expressar no desempenho do seu trabalho. Num estudo posterior (Kahn, 1992), o autor estende a sua teoria, na medida em que faz a distinção entre o engagement e *psychological presence*. O autor refere que estar psicologicamente presente no trabalho, vai além do carácter motivador das tarefas, este conceito diz respeito a uma identidade que resulta da ligação que o indivíduo tem como o seu trabalho e o lidar com os problemas que surgem no desempenho do seu papel no trabalho, é um estado mental. O engagement para Kahn é a manifestação desse estado. Apesar de se constituir como um bom ponto de partida, o estudo empírico com base nesta perspectiva ainda é escasso, (Schaufeli, 2013).

A segunda abordagem identificada é a que liga o *engagement* ao *burnout* e provavelmente na qual se encontra a maior controvérsia. Primeiramente apontado por Maslach e Leiter (1997), os autores na sua conceptualização do burnout, propõem que o engagement seja visto como o extremo oposto deste. Onde é caracterizado por vigor, dedicação e absorção, que se constituem os opostos das dimensões que caracterizam o burnout, exaustão, despersonalização e ineficácia, respectivamente, (Simpson, 2009) assim os indivíduos com altos níveis de burnout tem necessariamente baixos níveis de engagement, (Schaufeli, 2013).

Segundo Schaufeli (2013), a sua visão sobre o engagement também se inclui nesta abordagem, com ressalvas, o autor defende que não vê o engagement como um oposto directo do burnout, mas como um conceito próprio, o que implica uma medição independente. Para o autor e seus co-investigadores, o burnout relaciona-se negativamente como o engagement, todavia, as dimensões dos dois construtos não formam combinações possíveis, num recente estudo (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006), os autores fazem alguns testes, em que numa primeira fase são testados 2 modelos: um unifactorial que assume que todas as dimensões do engagement saturam num só factor, (Well-Being) e um outro modelo que assume 3 factores correlacionados no engagement. Numa segunda fase, os investigadores testam três modelos, aos que já haviam sido testados na primeira fase juntaram um terceiro o modelo, o modelo em hipótese, segundo este modelo as dimensões de cinismo e exaustão saturam num factor, definido como burnout, e as dimensões vigor, dedicação, absorção e ainda eficácia profissional, saturam num outro factor, denominado engagement, e foi de facto neste último que os autores conseguiram melhores índices de ajustamento. No entanto é de estranhar o facto de a dimensão de eficácia profissional saturar no engagement e não no burnout uma vez, até então todos os estudos feitos, e toda a literatura aponta para o facto de esta dimensão fazer parte do conceito de burnout, e não do engagement.

Uma outra linha de investigação, que aparece está ligada ao trabalho de Alan Saks (2006). O autor propõe um modelo baseado na Teoria de Troca Social, esta teoria postula que as obrigações/compromissos surgem de interações entre as partes, que estão num estado de reciprocidade, segundo esta teoria as relações envolvem ao longo do tempo confiança, lealdade, e compromissos mútuos, desde que cada uma das partes cumpra as regras acertadas no decorrer da relação. (Cropanzano & Mitchell, 2005 cit por Saks, 2006).

Os indivíduos sentem-se obrigados a repagar a organização pelas recompensas, monetárias ou não, que recebem. Uma das maneiras pelas quais fazem este pagamento é pelo grau de *engagement*, ou seja, as pessoas vão se “engajar” a diferentes níveis dependendo das recompensas que recebem por da parte de organização, (Saks, 2006). Neste sentido, o nível de *engagement*, estará de acordo à percepção de justiça do indivíduo.

A última linha de investigação que será aqui apresentada, é de foro mais prático, na medida em que, se baseia em pesquisas de consultoras, como é o caso da Gallup Organization, segundo esta firma o *engagement* é definido como o envolvimento e a satisfação, bem como o entusiasmo do indivíduo em relação ao seu trabalho, (Schaufeli, 2013). Aqui vemos, que na concepção do que é o *engagement*, os autores envolvem outros constructos como o envolvimento e satisfação como trabalho. A explicação dada pela organização para que defina o constructo desta forma, é que o objectivo destes é construir instrumentos do ponto de vista de acção, isto é, usar a informação obtida como uma ferramenta de gestão no sentido de melhorar as condições de trabalho e manter os colaboradores satisfeitos.

Este difícil consenso sobre o que é e o que não é o *Engagment*, leva uma confusão deste com outro conceitos organizacionais, nomeadamente o *commitment*, comportamentos de cidadania organizacional (CCO's) e satisfação. No entanto a distinção entre o conceito de *engagement* e qualquer dos outros termos pode também variar tanto como a própria definição destes, Robinson et al (2004) e Saks (2006) descrevem diferenças distintas entre estes conceitos.

Robinson et al (2004), referem que o *engagment* apesar de conter muitos aspectos do *commitment* e dos CCO's, não consegue corresponder perfeitamente a nenhum dos conceitos. Saks (2006) diferencia os CCO's e o *engagement* referindo que os primeiros envolvem comportamentos voluntários e informais, enquanto o *engagement* é um comportamento formal da performance ao invés de um comportamento extra-papel ou voluntário. O autor acrescenta ainda que apesar de na literatura prática haver alguma confusão em relação à definição destes conceitos na literatura académica o conceito é definido como o constructo distinto e único que

com componentes cognitivas, emocionais e comportamentais, associadas à dimensão individual da performance.

Quanto à satisfação Bakker, Demerouti e Xanthopoulou (2012), baseados no modelo de bem-estar subjectivo de (Tadic, Bakker, & Oerlemans, 2010) defendem que o engagement difere da satisfação, na medida em que é uma experiência mais activa. Assim Demerouti e Bakker (2006) referem que o engagement reflecte essencialmente o modo como os indivíduos experienciam o seu trabalho.

3. ***Empowerment* Estrutural**

O Empowerment estrutural diz respeito a políticas, práticas e estruturas organizacionais, que fornecem aos indivíduos um maior nível de latitude para tomar decisões e dessa forma influenciar os outros (Bish, Kenny & Nay, 2014). O conceito relaciona-se com a noção de Greasley et al. (2007) de partilha de poder entre colaboradores e chefias. Biron e Bamberger (2010), dizem que o Empowerment estrutural se reflecte no esforço da gestão em criar condições que promovem o desenvolvimento do poder, estimulando a delegação de tomada de decisões, autoridade e responsabilidade pela hierarquia da organização.

Este conceito foi primeiramente introduzido por Kanter (1993), a autora argumenta que as pessoas reagem diferentemente em determinada situação, dependendo da estruturação do seu local de trabalho, esta estrutura diz respeito ao acesso a informação, suporte e recursos necessários para realizar o seu trabalho, bem como oportunidade para o desenvolvimento pessoal e profissional dentro da organização, (Laschinger, Shamian, Finegan, & Wilk, 2001), daí designar estas condições como *Empowerment* estrutural, ou seja, criar uma estrutura que dê “poder” aos colaboradores no sentido de estes desempenharem as suas funções no máximo das suas capacidades. Este conceito poderá também ser ligado à teoria do job-design de Hackman and Oldham (1980), na medida em que quanto mais estruturados são os ambientes de trabalho mais estes promovem a autonomia dos trabalhadores no que se refere à forma como estes realizam o seu trabalho.

Cho, Laschinger, & Wong (2006), no estudo sobre o *Empowerment* estrutural, *engagement* e *commitment* organizacional, confirmaram a sua hipótese de que o acesso a estas estruturas tem um impacto no *commitment* organizacional, bem como, Baird & Wang, (2010) que dizem que como consequência de níveis altos de Empowerment, os indivíduos tem sentimentos positivos

em relação ao seu trabalho, como também atingem mais efectivamente os objectivos organizacionais. Outros estudos tem ligado ambientes de trabalho caracterizados pelo Empowerment estrutural, a melhorias na performance, envolvimento no trabalho, bem como no bem-estar dos colaboradores (Biron & Bamberger, 2010; Biron & Bamberger, 2011).

A falta destes recursos provocará situação de grande stress para o indivíduo, especialmente quando se fala em situações onde o colaborador tem de lidar com o público, sendo que poderão surgir momentos em que este necessite de suporte, ou não tem acesso a determinada informação ou recurso no sentido em satisfazer o cliente. Nesses momentos a gestão das emoções tem um papel fundamental e dependendo dos recursos disponíveis, e o tipo de ligação que o indivíduo tem ao seu trabalho, a forma como vai agir será diferente. No caso de estes factores não estarem em sintonia, o indivíduo será exposto a níveis de stress altos o que fará com que este necessite de usar estratégias para a lidar com as situações que lhe surgem, estratégias de *coping*.

4. Estratégias de *Coping*

O estudo das estratégias de *coping*, tem sido vasto, sendo as primeiras classificações de foro mais psicanalítico, em que as estratégias prendem-se com processos intrapsíquicos, como os mecanismos de defesa. Outra linha de estudo liga as estratégias de *coping* a traços de personalidade; ainda que estas investigações sejam um bom ponto de partida, muitos autores criticam o facto de não se poder fazer inferências a partir destas visões, na medida que na maioria dos casos, mecanismos de defesa e traços de personalidade não se revelam ser bons preditores dos comportamentos de *coping* (Billings & Moos, 1981).

O modelo teórico que melhor explica o processo de coping, em linha com o presente estudo é o modelo transaccional de stress, que tem como base o trabalho desenvolvido por Lazarus (1977). Segundo esta teoria, o stress é visto com um estado psicológico que envolve aspectos de foro cognitivo e emocional, as situações stressantes desenvolvem-se a partir das transacções entre o indivíduo e o ambiente em que este está inserido, onde o impacto desse stressor irá ser mediado pela avaliação que o indivíduo faz da situação bem como dos recursos, psicológicos e culturais, de que dispõem para lidar com a situação, (Glanz & Schwartz, 2008).

A teoria de stress de Lazarus é a primeira a mencionar o coping como parte do stress, para o autor o stress, é um estado psicológico que envolve processos tanto de foro cognitivo

como emotivo, segundo os modelos transaccionais o stress é uma representação interna de transacções, de carácter particular e problemático, entre o indivíduo e o ambiente em que este está inserido, (Cox, 1993).

Lazarus (1991 cit. por Kim & Duda, 2003), define *coping* como a constante alteração de pensamentos e acções que o indivíduo utiliza para a gestão das exigências internas e/ou externas, numa situação que é percebida com stressora. O autor assume que o stress consiste em basicamente três processos, *primary appraisal*, em que o indivíduo faz uma avaliação da “ameaça”; *secondary appraisal*, que consiste no processo de ponderação de uma possível resposta a essa ameaça; e o *coping* ao qual nos podemos referir como a operacionalização ou a execução da resposta, (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989).

Embora, possa parecer mais fácil conceber estes processos como um conjunto linear, os autores defendem que, estes não ocorrem num linha ininterrupta, na medida em que o resultado de um de determinado processo, poderá exigir a emergência do processo precedente, (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989).

Uma das primeiras classificações do, *coping*, surgiu por Lazarus (1966) e Moos (1977), em que os autores definem o processo como o *method of coping*, que consiste basicamente em três vertentes de estratégias, *active-cognitive coping*, onde o indivíduo faz uma gestão da sua apreciação em relação à situação vista com stressora, como por exemplo tentar ver o lado positivo da situação, entre outros mecanismos; a outra vertente é o *active-behavioral coping*, que consiste em comportamentos com vista a lidar directamente com o stressor, como por exemplo, tentar obter mais informação acerca do mesmo; por ultimo temos o *avoidance coping*, que consiste em evitar activamente o confronto com o problema, tendo pensamentos do tipo, “ vou preparar-me para o pior”, esta vertente do *coping* poderá também se referir a atitudes para tentar atenuar a carga emocional associada ao stressor, como fumar ou comer mais, (Billings & Moos, 1981).

Uma classificação mais recente foi dada na escala desenvolvida por Folkman & Lazarus (1985), que apresenta essencialmente dois estilos de *coping*, *problem-focused coping*, usada quando a alteração é feita à fonte de stress; e *emotional-focused coping*, onde o indivíduo faz uma gestão ou tenta reduzir o stress causado pela situação. Apesar de muitos dos investigadores serem da opinião de que estas duas vertentes são preponderantes quando se fala de coping, há um senso de que ter em conta apenas estes dois tipos de estratégias é insuficiente, isto porque muitas investigações (Pearlin & Schooler 1978; Park & Folkman, 1997; Gottlieb & Gignac, 1996) têm encontrado outra dimensão de estratégias, *meaning-focused coping*, onde o que tem um papel

determinante na forma de lidar com a situação stressante é o significado desta para o indivíduo (Folkman & Moskowitz, *Coping: Pitfalls and Promise*, 2004), todavia, conceber esta estratégia como uma terceira categoria das estratégias de coping não fará muito sentido, na medida em que se trata mais de uma questão de *appraisal*/avaliação, do que propriamente uma categoria diferente, é algo de foro cognitivo, poderá sim ser visto como um antecedente às categorias de *problem* e *emotional-focused*, isto é, ao fazer a leitura da situação stressora e avaliar o seu significado o indivíduo poderá utilizar um ou outro grupo de estratégias, mas, não como uma categoria de estratégias de coping por si só.

Numa tentativa de uma conceptualização integrativa destas visões sobre as estratégias de *coping*, Latack (1986), cria três categorias de estratégias de *coping*, utilizando estas no desenvolvimento de instrumentos de medida, instrumentos estes específicos para o contexto laboral. As categorias então usadas pela autora são: *control*, que consistem em acções e reavaliações cognitivas de carácter mais proactivo; *escape*, consistindo em estratégias de evitamento, sendo que este último se sobrepõe à categoria de *avoidance*, constituída por Lazarus (1966); e *symptom management*, que consiste em estratégias de gestão dos sintomas originados pelo stress laboral, na sua generalidade. Esta última categoria, constitui uma novidade, na medida em que tem em conta estratégias que normalmente, não são contempladas em escalas de medida, como a prática de exercício físico ou mesmo de exercícios de relaxamento. A autora defende a inclusão deste tipo de estratégias, nas escalas de medida, uma vez, que são medidas muitas vezes utilizadas em programas anti-stress desenvolvidos pelas próprias organizações.

Lazarus (1993) concebe o coping como estratégia, sendo necessária a distinção entre estratégias de coping, estilos de coping e recursos de coping.

Os comportamentos ou estratégias de coping são associados a factores situacionais. Folkman e Lazarus (1980) referem que as estas podem ser alteradas no decurso da situação de stress. Elas consistem em acções, comportamentos ou pensamentos definidos com a avaliação da situação (Folkman et al, 1986).

Os estilos de coping não têm relação com o contexto em que este ocorre. Dizem respeito a preferências estáveis para determinadas estratégias. Estes estão, de um modo geral, relacionados com características da personalidade (Folkman et al, 1986; Folkman & Lazarus, 1980).

Os recursos de coping, dizem respeito aos recursos pessoais e sociais disponíveis para lidar com a situação (Pearlin & Schooler, 1978). Os recursos pessoais consistem em variáveis físicas e psicológicas como saúde, valores morais, crenças, inteligência e experiências anteriores

de coping; enquanto os recursos sociais referem-se ao contexto social e ambiente em que o indivíduo está inserido, englobando as relações interpessoais, características familiares e circunstâncias económicas. Assim os recursos tanto podem melhorar a resistência e ajustamento às situações stressantes como prejudicar.

Mais recentemente, tem surgido de novo um interesse no link entre personalidade e coping, isto devido a um considerável número de estudos obter fortes correlações entre os traços de personalidade e comportamentos específicos, adicionalmente são raros os estudos onde os factores situacionais obtêm melhores resultados que os traços de personalidade (Suls, David, & Harvey, 1996). Por exemplo Parkes (1986) encontrou evidência de que as características de personalidade e ambientais, bem como factores situacionais, são bons preditores de um leque vasto de estratégias cognitivas e comportamentais, enquanto factores situacionais e de personalidade predizem tentativas directas de mudança das circunstâncias stressantes (controlo) ou de evitamento de distorções cognitivas mal-adaptadas. Outro factor que contribuiu para o desenvolvimento deste novo interesse na ligação entre o coping e a personalidade é o desenvolvimento da teoria dos Big-Five. As características que distinguem esta nova abordagem da primeira, é que tanto os factores situacionais como os de personalidade são tidos em conta, assim como as estratégias não são classificadas com adaptadas ou mal-adaptadas, contrariamente às primeiras abordagens onde as estratégias de defesa eram organizadas hierarquicamente consoante o quão eficazes eram.

ANEXO B – Caracterização da Amostra

Tabela 13: Sexo

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Cumulativa
Masculino	57	38,8	38,8	38,8
Feminino	90	61,2	61,2	100,0
Total	147	100,0	100,0	

Tabela 14: Estatística descritiva da Idade

	Idade (em anos).	N válido
N	147	
Mínimo	19	
Máximo	66	147
Média	33,82	
Desvio padrão	10,832	

Tabela 15: Estatística descritiva de Antiguidade

	Há quanto tempo trabalha na sua empresa\organização? (em anos)	Há quanto tempo executa as suas funções?	N válido (de lista)
N	135	133	
Mínimo	,25	,25	
Máximo	40,00	40,00	133
Média	6,9733	6,7925	
Desvio padrão	7,56284	7,17461	

Tabela 16: Estatística para tipo de Contrato

	Válido		Total
	Permanente	Temporário	
Frequência	80	67	147
Percentual	54,4	45,6	100,0
Percentagem válida	54,4	45,6	100,0
Percentagem acumulativa	54,4	100,0	

Tabela 17: Estatística das Habilitações Literárias

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	3º Ciclo	2	1,4	1,4	1,4
	Bachelorato	1	,7	,7	2,0
	Doutoramento	5	3,4	3,4	5,4
	Licenciatura	59	40,1	40,1	45,6
	Mestrado	29	19,7	19,7	65,3
	Pós-Graduação	1	,7	,7	66,0
	Pós-Secundário	2	1,4	1,4	67,3
	Secundário	48	32,7	32,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

Tabela 18: Estatística da Actividade Complementar

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Válido	Sim	27	18,4	19,7	19,7
	Não	110	74,8	80,3	100,0
	Total	137	93,2	100,0	
Ausente Sistema		10	6,8		
Total		147	100,0		

Tabela 19: Estatística das horas de Trabalho

	Número de horas que, em média, trabalha por semana. - Actividade Principal	Número de horas que, em média, trabalha por semana. - Actividade Complementar	N válido (de lista)
N	125	28	
Mínimo	9	0	
Máximo	70	45	28
Média	37,51	13,43	
Desvio Padrão	10,450	11,413	

ANEXO C – Qualidades Métricas Escala de Trabalho Emocional

Sensibilidade dos itens

Inicialmente foi analisada a sensibilidade dos itens, como se pode ver pela tabela 19, em os itens, é atingida a totalidade da amplitude da escala de resposta. Conclui-se também que nenhum item viola grosseiramente a normalidade, Assimetria $< |3|$ e Achatamento $< |8|$ (Kline, 2011).

Tabela 20: sensibilidade dos itens

	N	Mínimo	Máximo	Média	Assimetria	SD Assimetria	Curtose	SD Curtose
EL_it1	147	1	5	3,26	-,274	,200	,171	,397
EL_it4	147	1	5	2,61	,635	,200	,169	,397
EL_it5	147	1	4	2,91	-,532	,200	-,721	,397
EL_it6	147	1	5	3,84	-,889	,200	1,861	,397
EL_it7	147	1	5	3,57	-,301	,200	-,825	,397
EL_it8	147	1	5	3,12	-,587	,200	-,130	,397
EL_it9	147	1	5	3,04	-,201	,200	-,569	,397
EL_it10	147	1	5	3,78	-,614	,200	1,321	,397
EL_it11	147	1	5	2,65	,073	,200	-,805	,397
EL_it12	147	1	5	3,22	-,569	,200	-,088	,397
EL_it13	147	1	5	3,66	-,550	,200	,110	,397
EL_it14	147	1	5	2,54	,003	,200	-,976	,397
N válido (de lista)	147							

Validade da Estrutura Factorial da Escala

Foi realizada a validade da estrutura factorial da escala, recorrendo a rotação varimax, as dimensões serão calculadas por ordem decrescente de importância.

Primeira AFE

A partir das tabelas seguintes é possível verificar que a análise deu origem a uma solução de 4 factores, resultando num KMO=.705, o que explica 64,2% da variância total. O valor do teste de Bartlett's indica que os itens estão correlacionados entre si. Todavia e tendo em conta a análise da matrix de componentes rodada resolveu-se retirar o item 3

Tabela 21: Teste de KMO e Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.705
	Approx. Chi-Square	754.730
Bartlett's Test of Sphericity	df	91
	Sig.	.000

Tabela 22: Variância Total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.882	27.732	27.732	3.882	27.732	27.732	3.007	21.476	21.476
2	2.357	16.834	44.565	2.357	16.834	44.565	2.198	15.701	37.177
3	1.491	10.650	55.215	1.491	10.650	55.215	2.131	15.221	52.398
4	1.263	9.020	64.235	1.263	9.020	64.235	1.657	11.837	64.235
5	.919	6.562	70.797						
6	.766	5.468	76.264						
7	.683	4.875	81.140						
8	.593	4.236	85.375						
9	.516	3.688	89.063						
10	.443	3.167	92.230						
11	.385	2.750	94.980						
12	.335	2.396	97.376						
13	.225	1.606	98.981						
14	.143	1.019	100.000						

Tabela 23: Matriz da componentes Rodada^a

	Component			
	1	2	3	4
EL_it1	.252	.109	.741	-.007
EL_it2	.087	.172	.503	.135
EL_it3	.106	.477	.425	.309
EL_it4	.649	-.274	.177	.164
EL_it5	.811	.233	-.099	-.090
EL_it6	.185	.831	.058	.220
EL_it7	.244	.063	.135	.818
EL_it8	.805	.329	-.026	.021
EL_it9	-.196	-.043	.740	.055
EL_it10	.115	.918	.078	.007
EL_it11	.765	.007	-.138	.046
EL_it12	.657	.347	.139	.214
EL_it13	-.079	.177	.014	.860
EL_it14	-.173	-.022	.702	-.015

Segunda AFE (sem o item 3)

Na segunda análise factorial (sem o item 3), obteve-se uma solução de 4 dimensões, com um KMO=.682 que explica 66,012% da variância total.

Tabela 24:KMO Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.682
	Approx. Chi-Square	691.371
Bartlett's Test of Sphericity	df	78
	Sig.	.000

Tabela 25: Variância Total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.660	28.155	28.155	3.660	28.155	28.155	2.983	22.948	22.948
2	2.178	16.757	44.912	2.178	16.757	44.912	2.008	15.448	38.396
3	1.481	11.394	56.306	1.481	11.394	56.306	1.993	15.330	53.727
4	1.262	9.706	66.012	1.262	9.706	66.012	1.597	12.285	66.012
5	.918	7.059	73.071						
6	.711	5.468	78.538						
7	.649	4.993	83.532						
8	.576	4.427	87.959						
9	.465	3.575	91.535						
10	.391	3.004	94.539						
11	.336	2.588	97.127						
12	.227	1.746	98.872						
13	.147	1.128	100.000						

Tabela 26: Matriz de Componentes

	Component			
	1	2	3	4
EL_it1	.257	.108	.748	.002
EL_it2	.085	.184	.521	.150
EL_it4	.654	-.283	.159	.155
EL_it5	.808	.240	-.105	-.087
EL_it6	.180	.832	.073	.237
EL_it7	.248	.041	.125	.816
EL_it8	.799	.349	-.016	.035
EL_it9	-.191	-.043	.751	.064
EL_it10	.111	.918	.093	.025
EL_it11	.769	-.003	-.158	.037
EL_it12	.652	.362	.149	.228
EL_it13	-.084	.178	.029	.872
EL_it14	-.161	-.045	.696	-.018

AFE Final (sem o item 2)

Assumindo-se o ponto de saturação de .55, observou-se que o item 2 não satura em nenhuma dimensão, assim retirou-se este da análise factorial seguinte. Esta resultou numa solução de 4 factores com um KMO=.674, que explica 69,678% da variância total. Após a análise semântica do conteúdo dos itens foi possível identificar as seguintes dimensões: Intensidade/Variedade que explica 30,046% da variância, Frequência que explica 16,876% da variância, Actuação Superficial que explica 12,269% da variância e Actuação Profundo que explica 10,497% da variância.

Tabela 27: KMO e Teste de Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.674
	Approx. Chi-Square	665.195
Bartlett's Test of Sphericity	df	66
	Sig.	.000

Tabela 28: Variância Total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.606	30.046	30.046	3.606	30.046	30.046	2.957	24.640	24.640
2	2.025	16.876	46.922	2.025	16.876	46.922	2.008	16.737	41.376
3	1.471	12.259	59.181	1.471	12.259	59.181	1.802	15.017	56.394
4	1.260	10.497	69.678	1.260	10.497	69.678	1.594	13.285	69.678
5	.789	6.573	76.252						
6	.701	5.839	82.091						
7	.576	4.801	86.891						
8	.467	3.888	90.779						
9	.393	3.276	94.055						
10	.338	2.819	96.874						
11	.227	1.891	98.766						
12	.148	1.234	100.000						

Tabela 29:Matriz de Componentes Rodada

	Component			
	1	2	3	4
EL_it1	.275	.134	.726	.029
El_it4	.659	-.276	.120	.162
EL_it5	.804	.247	-.112	-.091
EL_it6	.172	.835	.027	.241
EL_it7	.250	.048	.098	.820
El_it8	.796	.361	-.022	.034
El_it9	-.168	-.010	.802	.091
EL_it10	.104	.922	.059	.028
El_it11	.764	-.001	-.180	.033
EL_it12	.652	.375	.124	.233
EL_it13	-.085	.181	.011	.873
EL_it14	-.140	-.017	.737	.005

Fiabilidade

De seguida procedeu-se ao cálculo da *alfa de Cronbach* da escala e das respectivas dimensões extraídas. Relativamente à escala obteve-se um *alfa* de .722. Em relação à dimensão de Intensidade/Variedade obteve-se um *alfa* de .815, a dimensão Frequência obteve um *alfa* de .850, a dimensão de Actuação Superficial obteve um *alfa* de .633 e a dimensão de Actuação Profunda obteve um *alfa* de .675.

Fiabilidade da escala

Tabela 30:Fiabilidade

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	12

Tabela 31: Consistência Interna Itens

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EL_it1	34,93	25,612	,386	,332	,701
EL_it4	35,59	26,203	,299	,305	,711
EL_it5	35,28	24,038	,463	,650	,688
EL_it6	34,35	24,954	,475	,650	,690
EL_it7	34,62	23,963	,428	,379	,693
EL_it8	35,07	23,440	,607	,735	,670
EL_it9	35,15	27,950	,076	,361	,739
EL_it10	34,41	25,779	,396	,646	,700
EL_it11	35,54	24,852	,342	,467	,707
EL_it12	34,97	23,506	,627	,554	,669
EL_it13	34,53	26,360	,248	,384	,718
EL_it14	35,65	27,723	,052	,242	,750

Fiabilidade das dimensões da Escala*Intensidade Variedade***Tabela 32: Fiabilidade**

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	5

Tabela 33: Fiabilidade if Item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Expressa emoções intensas.	11,89	9,440	,398	,833
Demonstra muitos tipos de emoções diferentes.	11,59	7,395	,717	,742
Expressa várias emoções diferentes.	11,38	7,621	,767	,730
Demonstra emoções fortes.	11,85	7,813	,570	,792
Demonstra várias emoções diferentes quando interage com outros.	11,28	8,476	,594	,782

Frequência

Tabela 34: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	2

Tabela 35: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Manifesta determinadas emoções necessárias ao seu trabalho.	3,78	,586	,740	.
Expressa determinadas emoções necessárias ao seu trabalho.	3,84	,653	,740	.

Actuação Superficial

Tabela 36: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	3

Tabela 37: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Resiste em expressar os seus verdadeiros sentimentos	5.59	2.738	.397	.598
Esconde os seus sentimentos verdadeiros sobre uma situação.	5.80	2.324	.505	.452
Finge ter emoções que realmente não tem.	6.30	1.978	.447	.546

Actuação Profunda

Tabela 38: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	2

Tabela 39: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tenta de facto sentir as emoções que tem que exibir como parte do seu trabalho.	3.66	.801	.516	.
Tentar experienciar realmente as emoções que tem de manifestar.	3.57	1.096	.516	.

Sensibilidade das Dimensões

Tabela 40: Sensibilidade das Dimensões

	N	Maximum	Mean	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Intens/Variedade	147	4.20	2.8993	-.484	.200	-.127	.397
Frequência	147	5.00	3.8095	-.804	.200	2.347	.397
Act Superficial	147	5.00	2.9478	-.278	.200	.220	.397
Act Profunda	147	5.00	3.6156	-.395	.200	-.217	.397
Valid N (listwise)	147						

Os valores a assimetria e achatamento confirmam a normalidade em todas as dimensões, não revelando um desvio grosseiro à curva da normalidade nas quatro dimensões: a “Intensidade/Variedade” (Assimetria = -.484 e Achatamento= -.127); a “Frequência” (Assimetria= -.804 e Achatamento= 2.347); a “Actuação Superficial” (Assimetria= -.278 e Achatamento=.220) e a “Actuação Profunda” (Assimetria= -.395 e Achatamento= -.217)

Sensibilidade dos Itens

Começou-se por se analisar a sensibilidade dos itens, através da tabela verifica-se que as respostas abrangem a totalidade da amplitude de resposta. Verifica-se ainda que não existem violações grosseiras à distribuição normal, assimetria $< |3|$ e achatamento $< |8|$ (Kline, 2004).

Tabela 41: Sensibilidade dos Itens

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	Std Error	Kurtosis	Std Error
Eng_it1	147	2	5	3,35	,650	,408	,200	,170	,397
Eng_it2	147	1	5	3,62	1,295	-,814	,200	-,353	,397
Eng_it3	147	1	5	3,69	1,038	-,885	,200	,279	,397
Eng_it4	147	1	5	3,31	,890	-,897	,200	,837	,397
Eng_it5	147	2	5	3,51	1,094	-,074	,200	-1,296	,397
Eng_it6	147	1	5	3,12	1,128	-,360	,200	-,455	,397
Eng_it7	147	1	5	3,15	1,230	-,536	,200	-,801	,397
Eng_it8	147	1	5	2,80	1,193	,084	,200	-,787	,397
Eng_it9	147	1	5	3,48	1,002	-,801	,200	,415	,397
Eng_it10	147	1	5	3,78	1,270	-1,093	,200	,198	,397
Eng_it11	147	1	5	3,71	,776	-,611	,200	,648	,397
Eng_it12	147	1	5	3,61	,744	-,443	,200	1,072	,397
Eng_it13	147	1	5	3,37	,846	-,527	,200	,050	,397
Eng_it14	147	1	5	3,17	,831	-,111	,200	-,401	,397
Eng_it15	147	0	5	4,08	,579	-3,001	,200	21,468	,397
Eng_it16	147	1	5	2,73	,872	,185	,200	-,166	,397
Eng_it17	147	1	5	3,74	,663	-,231	,200	,985	,397
Valid N (listwise)	147								

Validade da Estrutura Factorial da Escala

Inicialmente a análise factorial revelou uma solução de 4 dimensões, resultando num KMO=.836, que explica 68,915% da variância total. Após a análise da matriz de anti imagem, observou-se que a retirada do item 15 aumentava o valor de KMO. Assim foi realizada uma segunda análise factorial.

Tabela 42:KMO e teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.836
	Approx. Chi-Square	1662.289
Bartlett's Test of Sphericity	df	136
	Sig.	.000

Tabela 43: Variância Total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.215	42.442	42.442	7.215	42.442	42.442	5.883	34.607	34.607
2	1.878	11.045	53.487	1.878	11.045	53.487	2.114	12.433	47.040
3	1.436	8.446	61.933	1.436	8.446	61.933	1.978	11.637	58.678
4	1.187	6.982	68.915	1.187	6.982	68.915	1.740	10.237	68.915
5	.989	5.818	74.733						
6	.814	4.785	79.519						
7	.671	3.948	83.467						
8	.586	3.447	86.913						
9	.491	2.890	89.803						
10	.402	2.367	92.170						
11	.349	2.050	94.220						
12	.255	1.503	95.723						
13	.199	1.172	96.894						
14	.182	1.068	97.963						
15	.147	.867	98.830						
16	.111	.656	99.486						
17	.087	.514	100.000						

Tabela 44:Matriz de Componentes Rodada

	Component			
	1	2	3	4
Eng_it1	.424	.673	.046	-.106
Eng_it2	.892	.109	.095	.040
Eng_it3	.704	.415	.100	-.057
Eng_it4	.807	.332	.082	.134
Eng_it5	.834	.291	.036	.076
Eng_it6	.505	.502	-.100	.051
Eng_it7	.888	.000	.177	.189
Eng_it8	.854	.213	.172	.054
Eng_it9	.641	.324	-.014	.211
Eng_it10	.871	-.081	.164	.157
Eng_it11	.176	.585	.311	.226
Eng_it12	.079	.473	.045	.514
Eng_it13	.179	.157	.779	.131
Eng_it14	.033	.508	.615	.123
Eng_it15	.174	.121	-.146	.804
Eng_it16	.111	-.070	.811	-.069
Eng_it17	.101	-.079	.298	.768

Segunda AFE

A análise revelou uma solução de 4 dimensões, com um KMO= .864, que explica 70,336% da variância total. Considerando o valor de saturação de .55, retirou-se o item 12 por este não saturar em nenhuma dimensão.

Tabela 45: KMO e Teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.864
	Approx. Chi-Square	1586.564
Bartlett's Test of Sphericity	df	120
	Sig.	.000

Tabela 46: Variância total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.119	44.494	44.494	7.119	44.494	44.494	5.787	36.171	36.171
2	1.865	11.653	56.147	1.865	11.653	56.147	2.294	14.336	50.507
3	1.207	7.543	63.690	1.207	7.543	63.690	1.853	11.581	62.088
4	1.063	6.646	70.336	1.063	6.646	70.336	1.320	8.248	70.336
5	.986	6.164	76.500						
6	.764	4.775	81.275						
7	.654	4.087	85.362						
8	.528	3.297	88.659						
9	.403	2.519	91.178						
10	.363	2.269	93.447						
11	.304	1.900	95.347						
12	.205	1.279	96.626						
13	.184	1.150	97.776						
14	.147	.922	98.698						
15	.111	.697	99.394						
16	.097	.606	100.000						

Tabela 47:Matriz de Componentes Rodada

	Component			
	1	2	3	4
Eng_it1	.395	.676	.043	-.132
Eng_it2	.888	.137	.101	.002
Eng_it3	.681	.435	.193	-.266
Eng_it4	.801	.365	.081	.062
Eng_it5	.829	.313	.006	.076
Eng_it6	.489	.527	-.038	-.155
Eng_it7	.897	.037	.147	.199
Eng_it8	.848	.240	.160	.046
Eng_it9	.645	.352	-.066	.208
Eng_it10	.880	-.045	.147	.157
Eng_it11	.171	.598	.272	.219
Eng_it12	.095	.516	-.050	.507
Eng_it13	.170	.193	.756	.214
Eng_it14	.021	.519	.526	.295
Eng_it16	.094	-.050	.874	-.071
Eng_it17	.148	-.017	.186	.803

AFE Final

Foram realizadas várias analyses factoriais onde foram retirados itens um a um (não saturaram em nenhuma dimensão), assim a análise final resultou numa solução de 3 factores, com um KMO=.861 que explica 75,454% da variância total. Após a análise semântica do conteúdo dos itens foi possível identificar as seguintes dimensões: Ligação ao Trabalho que explica 52,237% da variância, Absorção que explica 14,327% da variância e Dedicção que explica 8,890% da variância total.

Tabela 48:KMO e teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,861
	Approx. Chi-Square	1317,641
Bartlett's Test of Sphericity	df	66
	Sig.	,000

Tabela 49:Variância Total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,268	52,237	52,237	6,268	52,237	52,237	5,724	47,696	47,696
2	1,719	14,327	66,564	1,719	14,327	66,564	1,668	13,902	61,598
3	1,067	8,890	75,454	1,067	8,890	75,454	1,663	13,856	75,454
4	,681	5,678	81,132						
5	,548	4,566	85,698						
6	,446	3,720	89,418						
7	,395	3,291	92,709						
8	,296	2,470	95,179						
9	,196	1,630	96,809						
10	,150	1,248	98,056						
11	,129	1,071	99,127						
12	,105	,873	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Tabela 50: Matriz de Componentes Rodada

	Component		
	1	2	3
Eng_it2	,887	,081	,079
Eng_it3	,735	,131	,201
Eng_it4	,856	,157	,109
Eng_it5	,880	,190	-,011
Eng_it7	,880	,083	,136
Eng_it8	,877	,114	,171
Eng_it9	,717	,216	-,046
Eng_it10	,848	,060	,120
Eng_it11	,252	,866	,016
Eng_it13	,189	,240	,805
Eng_it14	,095	,839	,307
Eng_it16	,060	,045	,893

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

Fiabilidade

De seguida foi calculado o *alfa de Cronbach* da escal e das respectivas dimensões extraídas.

Relativamente à escal obteve-se um *alfa* de .911. Relativamente às dimensões obteve-se um *alfa* de .944 para a dimensão de Ligação ao Trabalho, .738 para a dimensão de Absorção e .700 para a dimensão de Dedicção.

Fiabilidade da Escala

Tabela 51: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.911	.903	12

Tabela 52: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Eng_it2	36.71	60.989	.810	.826	.895
Eng_it3	36.63	66.111	.703	.683	.901
Eng_it4	37.01	66.466	.812	.762	.897
Eng_it5	36.82	63.685	.811	.781	.895
Eng_it7	37.18	61.599	.826	.833	.894
Eng_it8	37.53	61.854	.840	.773	.893
Eng_it9	36.84	67.585	.634	.601	.904
Eng_it10	36.55	61.920	.776	.784	.897
Eng_it11	36.61	72.760	.429	.449	.912
Eng_it13	36.95	72.635	.395	.421	.913
Eng_it14	37.16	73.270	.357	.484	.914
Eng_it16	37.60	74.625	.243	.355	.919

Fiabilidade das dimensões*Ligação ao Trabalho***Tabela 53: Fiabilidade**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.945	8

Tabela 54: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Eng_it2	23.72	42.983	.858	.810	.933
Eng_it3	23.65	48.093	.699	.659	.943
Eng_it4	24.03	48.150	.833	.755	.936
Eng_it5	23.83	45.443	.853	.766	.933
Eng_it7	24.19	43.799	.855	.826	.933
Eng_it8	24.54	44.181	.859	.764	.932
Eng_it9	23.86	49.000	.657	.589	.945
Eng_it10	23.56	44.001	.808	.774	.936

Absorção

Tabela 55: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.738	.739	2

Tabela 56: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Eng_it11	3.17	.690	.586	.343	.
Eng_it14	3.71	.603	.586	.343	.

Dedicação

Tabela 57: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.700	.700	2

Tabela 58: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Eng_it13	2.73	.761	.538	.290	.
Eng_it16	3.37	.715	.538	.290	.

Sensibilidade das Dimensões

Tabela 59: Sensibilidade das dimensões

	N	Mean	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Ligação Trabalho	147	3.4175	-.607	.200	-.340	.397
Absorção	147	3.4422	-.263	.200	.485	.397
Dedicação	147	3.0510	-.249	.200	-.102	.397
Valid N (listwise)	147					

Podemos verificar que a normalidade é verificada em todas as dimensões, não revelando um desvio grosseiro à curva da normalidade nas três dimensões: a “Ligação ao Trabalho”(Assimetria = -.607 e Achatamento= -.340); a “Absorção” (Assimetria=-.263 e Achatamento=.485) e “Dedicação” (Assimetria= -.249 e Achatamento= -.102).

ANEXO E – Qualidades Métricas da Escala de Coping

Sensibilidade dos itens

Começou-se por se analisar a sensibilidade dos itens, através da tabela verifica-se que as respostas abrangem a totalidade da amplitude de resposta. Verifica-se ainda que não existem violações grosseiras à distribuição normal, assimetria $< |3|$ e achatamento $< |8|$ (Kline, 2004).

Tabela 60: Sensibilidade dos itens

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	Std Error	Kurtosis	Std Error
Cop_it1	147	1	5	3,01	1,037	,136	,200	-,468	,397
Cop_it2	147	1	5	2,31	1,051	,615	,200	-,293	,397
Cop_it3	147	2	5	3,61	,969	,178	,200	-1,079	,397
Cop_it4	147	1	5	2,33	,994	,576	,200	-,028	,397
Cop_it5	147	1	5	3,16	1,270	,169	,200	-1,171	,397
Cop_it6	147	1	5	2,34	1,030	,876	,200	,095	,397
Cop_it7	147	2	5	3,84	,904	-,248	,200	-,834	,397
Cop_it8	147	1	5	3,04	1,238	,119	,200	-1,202	,397
Cop_it9	147	1	5	3,44	,994	-,413	,200	-,452	,397
Cop_it10	147	1	5	3,73	1,144	-,227	,200	-1,301	,397
Cop_it11	147	1	5	3,31	1,052	-,049	,200	-1,211	,397
Cop_it12	147	1	4	2,28	,949	,046	,200	-1,038	,397
Cop_it13	147	1	5	1,94	,981	1,051	,200	,399	,397
Cop_it14	147	1	5	3,28	1,270	-,194	,200	-1,100	,397
Cop_it15	147	1	5	3,32	,860	-,211	,200	-,609	,397
Cop_it16	147	1	5	2,63	1,229	,188	,200	-1,046	,397
Cop_it17	147	1	5	2,33	1,213	,338	,200	-1,220	,397
Cop_it18	147	1	5	3,67	,994	-,321	,200	-,736	,397
Cop_it19	147	1	5	3,37	1,401	-,572	,200	-,982	,397
Cop_it20	147	1	5	3,80	,979	-,556	,200	-,066	,397
Cop_it21	147	1	5	4,05	,878	-,708	,200	,157	,397
Cop_it22	147	2	5	4,36	,776	-,906	,200	-,151	,397
Cop_it23	147	1	5	3,17	1,088	-,409	,200	-,338	,397
Cop_it24	147	1	5	1,93	1,054	,898	,200	-,293	,397
Cop_it25	147	2	5	3,50	,939	,211	,200	-,864	,397
Cop_it26	147	1	5	2,91	1,110	-,006	,200	-,786	,397
Cop_it27	147	0	5	3,25	1,313	-,348	,200	-,750	,397
Cop_it28	147	1	5	2,84	1,021	-,058	,200	-,657	,397
Valid N (listwise)	147								

Validade da estrutura factorial

Primeira AFE

Inicialmente a análise factorial revelou uma solução de 8 dimensões, resultando num KMO=.651, que explica 71,234% da variância total. Após a análise da matriz de anti imagem, bem como da matriz de componentes rodada resolveu-se retirar os itens 1, 2, 6, 12, 13, 17, 18, 20, 22, 24 e 25, isto porque observou-se que a sua eliminação aumentava o valor de KMO ou porque não saturavam em nenhuma dimensão. Foi ainda eliminado o item 3 por saturar sozinho numa dimensão.

Tabela 61:KMO e teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.651
	Approx. Chi-Square	2285.940
Bartlett's Test of Sphericity	df	378
	Sig.	.000

Tabela 62:Variância Total Explicada

Comp onent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.234	18.692	18.692	5.234	18.692	18.692	3.706	13.234	13.234
2	3.538	12.635	31.327	3.538	12.635	31.327	3.151	11.252	24.487
3	3.163	11.298	42.625	3.163	11.298	42.625	3.140	11.215	35.702
4	2.172	7.759	50.383	2.172	7.759	50.383	2.282	8.148	43.850
5	1.706	6.091	56.475	1.706	6.091	56.475	2.199	7.853	51.703
6	1.539	5.497	61.972	1.539	5.497	61.972	2.132	7.615	59.319
7	1.400	5.001	66.973	1.400	5.001	66.973	1.905	6.802	66.121
8	1.193	4.262	71.234	1.193	4.262	71.234	1.432	5.113	71.234
9	.998	3.564	74.798						
10	.955	3.412	78.210						
11	.865	3.090	81.300						
12	.702	2.508	83.808						
13	.587	2.096	85.904						
14	.561	2.004	87.908						
15	.442	1.580	89.488						
16	.396	1.416	90.904						
17	.380	1.358	92.262						

18	.331	1.181	93.443					
19	.311	1.109	94.553					
20	.263	.940	95.493					
21	.222	.793	96.286					
22	.215	.767	97.053					
23	.195	.696	97.749					
24	.166	.593	98.342					
25	.142	.508	98.850					
26	.136	.485	99.335					
27	.102	.365	99.700					
28	.084	.300	100.000					

Tabela 63: Matriz de Componentes Rodada

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Cop_it1	.064	-.064	.493	-.360	.252	-.018	-.041	-.113
Cop_it2	-.032	.017	.242	.861	-.091	.014	.046	-.183
Cop_it3	.067	.081	.332	.276	.296	.013	.027	-.685
Cop_it4	.026	-.049	.662	.416	-.022	-.103	-.017	.069
Cop_it5	.000	.087	.852	.104	.002	.022	.034	-.069
Cop_it6	-.073	.047	-.011	.781	-.094	.062	-.036	.164
Cop_it7	.098	.019	.828	-.033	.171	.089	.052	.058
Cop_it8	.020	-.104	.341	.459	.323	-.132	-.201	.448
Cop_it9	.112	.095	.220	-.137	.749	.124	.088	-.242
Cop_it10	.019	.036	.656	.120	.444	-.033	.052	.231
Cop_it11	.026	.050	.197	-.134	.824	-.080	.076	.077
Cop_it12	-.081	.153	.285	.235	.052	.040	.116	.696
Cop_it13	.221	.442	-.209	.250	.065	-.355	-.006	-.097
Cop_it14	.868	-.001	.107	-.157	-.051	.052	.039	-.094
Cop_it15	.615	.568	.127	.022	-.057	.121	-.007	-.035
Cop_it16	.420	.474	.052	-.042	-.078	-.587	-.089	.109
Cop_it17	.190	-.163	.033	-.066	-.080	.499	-.656	.014
Cop_it18	.484	-.106	.178	-.188	.135	.522	.348	.108
Cop_it19	.455	.718	-.020	.000	-.008	-.335	-.005	-.052
Cop_it20	.354	-.013	-.104	.152	.340	.220	.610	-.074
Cop_it21	.782	.177	.022	-.051	.284	.256	.113	.061
Cop_it22	.489	.244	-.056	.182	.421	.416	.058	.024
Cop_it23	-.186	.775	.000	.090	.190	.050	-.155	-.002
Cop_it24	-.129	-.012	-.090	.087	.004	-.051	-.820	-.065
Cop_it25	.261	.041	-.050	.094	-.015	.806	-.058	-.022
Cop_it26	.061	.777	-.023	-.008	.049	.032	.067	.078
Cop_it27	.852	-.023	-.011	.043	.031	-.037	.059	-.075
Cop_it28	.011	.698	.179	-.090	-.053	-.041	.409	.017

AFE final

A análise revelou uma solução de 4 dimensões com uma KMO=.691 que explica 66,328% da variância total. Após a análise semântica do conteúdo dos itens foi possível identificar as seguintes dimensões: Evitamento Cognitivo que explica 26,061% da variância, Controlo Comportamental que explica 18,640% da variância total, Controlo Cognitivo que explica 12,695% da variância, e Evitamento Comportamental que explica 8,933% da variância total.

Tabela 64:KMO e teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.691
	Approx. Chi-Square	1143.934
Bartlett's Test of Sphericity	df	120
	Sig.	.000

Tabela 65:Variância Total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.170	26.061	26.061	4.170	26.061	26.061	2.994	18.713	18.713
2	2.982	18.640	44.700	2.982	18.640	44.700	2.939	18.370	37.083
3	2.031	12.695	57.395	2.031	12.695	57.395	2.850	17.814	54.897
4	1.429	8.933	66.328	1.429	8.933	66.328	1.829	11.431	66.328
5	.915	5.720	72.048						
6	.855	5.342	77.390						
7	.660	4.123	81.514						
8	.584	3.647	85.161						
9	.565	3.534	88.695						
10	.438	2.740	91.435						
11	.342	2.135	93.570						
12	.299	1.869	95.439						
13	.230	1.436	96.876						
14	.197	1.233	98.109						
15	.173	1.080	99.189						
16	.130	.811	100.000						

Tabela 66: Matriz de Componentes Rodada

	Component			
	1	2	3	4
Cop_it4	.012	-.009	.781	-.134
Cop_it5	.080	.044	.806	.033
Cop_it7	.015	.140	.780	.208
Cop_it8	-.040	-.059	.598	.102
Cop_it9	.042	.163	.121	.860
Cop_it10	.065	.006	.737	.397
Cop_it11	.089	.019	.194	.847
Cop_it14	.014	.898	-.009	.058
Cop_it15	.554	.607	.077	.020
Cop_it16	.605	.368	.064	-.148
Cop_it19	.775	.430	-.038	-.059
Cop_it21	.158	.771	.045	.283
Cop_it23	.733	-.226	.046	.113
Cop_it26	.762	.061	-.070	.103
Cop_it27	.007	.861	.013	-.037
Cop_it28	.745	.011	.084	.090

Fiabilidade

De seguida foi calculado o *alfa de Cronbach* da escala e das respectivas dimensões extraídas. Relativamente à escala obteve-se um *alfa* de .791. Relativamente às dimensões obteve-se um *alfa* de .797 para a dimensão de Evitamento Cognitivo, .830 para a dimensão de Controlo Comportamental, .799 para a dimensão de Controlo Cognitivo e .966 para a dimensão de Evitamento Comportamental.

Fiabilidade da Escala

Tabela 67: Fiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
.791	16

Tabela 68: Fiabilidade if item deleted

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Cop_it4	49.33	72.237	.269	.788
Cop_it5	48.50	68.471	.366	.782
Cop_it7	47.82	70.000	.460	.776
Cop_it8	48.62	72.018	.201	.795
Cop_it9	48.22	70.956	.348	.782
Cop_it10	47.93	68.064	.445	.775
Cop_it11	48.35	70.694	.338	.783
Cop_it14	48.38	68.279	.375	.781
Cop_it15	48.34	68.418	.606	.768
Cop_it16	49.03	67.334	.443	.775
Cop_it19	48.29	63.534	.550	.765
Cop_it21	47.61	69.239	.531	.772
Cop_it23	48.49	71.635	.269	.788
Cop_it26	48.75	69.628	.373	.781
Cop_it27	48.41	68.503	.347	.784
Cop_it28	48.82	69.955	.397	.779

Fiabilidade das Dimensões

Evitamento Cognitivo

Tabela 69: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.797	.796	5

Tabela 70: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cop_it16	12.29	12.852	.541	.461	.771
Cop_it19	11.54	10.442	.743	.620	.699
Cop_it23	11.75	14.012	.483	.267	.787
Cop_it26	12.01	13.048	.605	.459	.751
Cop_it28	12.08	13.966	.540	.303	.771

Controlo Comportamental

Tabela 71: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.830	.841	4

Tabela 72: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cop_it14	10.62	6.429	.746	.561	.745
Cop_it15	10.58	9.122	.574	.344	.824
Cop_it21	9.85	8.416	.718	.518	.773
Cop_it27	10.65	6.573	.676	.473	.787

Controlo Cognitivo

Tabela 73: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.799	.809	5

Tabela 74: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cop_it4	13.77	12.343	.577	.350	.764
Cop_it5	12.94	10.620	.620	.561	.750
Cop_it7	12.25	12.203	.687	.560	.739
Cop_it8	13.05	12.120	.430	.254	.813
Cop_it10	12.37	11.056	.657	.436	.736

Evitamento Comportamental

Tabela 75: Fiabilidade

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.766	.767	2

Tabela 76: Fiabilidade if item deleted

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cop_it9	3.31	1.107	.622	.387	.
Cop_it11	3.44	.987	.622	.387	.

Sensibilidade das dimensões

Seguidamente procedeu-se à verificação dos padrões de normalidade das dimensões extraídas, os valores apresentados não revelam um desvio grosseiro à curva da normalidade nas quatro dimensões: a “Evitamento Cognitivo” (Assimetria = -0.672 e Achatamento = -0.104); a “Controlo Comportamental” (Assimetria = -0.426 e Achatamento = -0.603), “Controlo Cognitivo” (Assimetria = 0.012 e Achatamento = -1.091) e “Evitamento Comportamental” (Assimetria = -0.089 e Achatamento = -0.956).

Tabela 77: Sensibilidade das dimensões

	N	Mean	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Evitamento Cog	147	2.9837	-0.672	.200	-0.104	.397
Controlo Comp	147	3.4745	-0.426	.200	-0.603	.397
Controlo Cog	147	3.2190	0.012	.200	-1.091	.397
Evitamento Comp	147	3.3741	-0.089	.200	-0.956	.397
Valid N (listwise)	147					

ANEXO F – Qualidades Métricas da Escala de Empowerment Estrutural

Sensibilidade dos itens

Começou-se por se analisar a sensibilidade dos itens, através da tabela verifica-se que as respostas abrangem a totalidade da amplitude de resposta. Verifica-se ainda que não existem violações grosseiras à distribuição normal, assimetria $<|3|$ e achatamento $<|8|$ (Kline, 2004).

Tabela 78: Sensibilidade dos itens

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Empow_Op_it1	147	1	5	3,79	1,112	-,846	,200	,400	,397
Empow_Op_it2	147	1	5	3,78	1,107	-,877	,200	,456	,397
Empow_Op_it3	147	1	5	3,48	1,257	-,292	,200	-,920	,397
Empow_Inf_it1	147	1	5	3,63	1,067	-,558	,200	,185	,397
Empow_Inf_it2	147	1	5	3,58	1,233	-,639	,200	-,343	,397
Empow_Inf_it3	147	1	5	3,67	1,166	-,704	,200	,077	,397
Empow_Sup_it1	147	1	5	3,50	,932	-,531	,200	,283	,397
Empow_Sup_it2	147	1	5	3,20	,889	-,281	,200	,741	,397
Empow_Sup_it3	147	1	5	3,39	,990	-,347	,200	-,142	,397
Empow_Rec_it1	147	1	5	3,18	1,127	-,239	,200	-,629	,397
Empow_Rec_it2	147	1	5	3,58	,928	-1,195	,200	1,400	,397
Empow_Rec_it3	147	1	5	2,80	1,108	,277	,200	-,366	,397
Empow_Formp_it1	147	1	5	2,88	1,252	-,033	,200	-,858	,397
Empow_Formp_it2	147	1	5	3,58	1,222	-,516	,200	-,618	,397
Empow_Formp_it3	147	1	5	3,32	1,073	,107	,200	-,766	,397
Empow_Infp_it1	147	1	5	3,11	1,395	-,151	,200	-1,181	,397
Empow_Infp_it2	147	1	5	3,91	,859	-,222	,200	-,542	,397
Empow_Infp_it3	147	1	5	3,48	1,230	-,453	,200	-,650	,397
Empow_Infp_it4	147	1	5	3,10	1,265	,053	,200	-1,058	,397
Valid N (listwise)	147								

Validade da estrutura Factorial

Primeira AFE

Inicialmente a análise factorial revelou uma solução de 5 dimensões, resultando num KMO=.826, que explica 75,019% da variância total. Após a análise da matriz de anti imagem, bem como da matriz de componentes rodada resolveu-se retirar os itens op1, op2, formp1, formp2, e infp2 isto porque observou-se que a sua eliminação aumentava o valor de KMO ou porque não saturavam em nenhuma dimensão. Foi ainda eliminado o item rec3 por saturar sozinho numa dimensão.

Tabela 79:KMO e teste de Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.826
	Approx. Chi-Square	2120.654
Bartlett's Test of Sphericity	df	171
	Sig.	.000

Tabela 80:Variância Total Explicada

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.440	44.423	44.423	8.440	44.423	44.423	4.856	25.558	25.558
2	2.083	10.963	55.387	2.083	10.963	55.387	3.981	20.955	46.513
3	1.489	7.835	63.222	1.489	7.835	63.222	2.411	12.689	59.202
4	1.221	6.429	69.650	1.221	6.429	69.650	1.708	8.989	68.191
5	1.020	5.369	75.019	1.020	5.369	75.019	1.297	6.828	75.019
6	.851	4.480	79.499						
7	.657	3.458	82.957						
8	.593	3.120	86.077						
9	.523	2.750	88.827						
10	.423	2.226	91.053						
11	.399	2.098	93.151						
12	.275	1.450	94.601						
13	.235	1.237	95.839						
14	.207	1.087	96.926						
15	.164	.864	97.790						
16	.143	.753	98.543						
17	.104	.548	99.091						
18	.087	.458	99.549						
19	.086	.451	100.000						

Tabela 81: Matriz de Componentes Rodada

	Component				
	1	2	3	4	5
Empow_Op_it1	.566	.407	.474	-.017	-.232
Empow_Op_it2	.568	.532	.407	-.146	-.003
Empow_Op_it3	.664	.311	.350	-.005	-.108
Empow_Inf_it1	.781	.127	.266	.230	.003
Empow_Inf_it2	.844	.095	.197	.240	-.039
Empow_Inf_it3	.858	.148	.241	.215	-.044
Empow_Sup_it1	.172	.848	.142	-.026	-.062
Empow_Sup_it2	-.030	.847	-.025	.062	.112
Empow_Sup_it3	.398	.636	.200	.196	.016
Empow_Rec_it1	.325	.103	.710	.107	.161
Empow_Rec_it2	.271	.044	.825	.052	.137
Empow_Rec_it3	-.094	.122	.174	.134	.879
Empow_Formp_it1	.222	.504	.428	.506	-.035
Empow_Formp_it2	.117	-.036	-.002	.890	.082
Empow_Formp_it3	.482	.365	.263	.563	.195
Empow_Infp_it1	.352	.700	-.029	.077	.235
Empow_Infp_it2	.548	.376	-.424	-.105	.323
Empow_Infp_it3	.565	.541	.128	.123	.286
Empow_Infp_it4	.548	.454	.076	-.239	.327

AFE Final

A análise revelou uma solução de 2 dimensões com uma KMO=.852 que explica 64,199% da variância total. Após a análise semântica do conteúdo dos itens foi possível identificar a seguintes dimensões: Empowerment Formal 50,072% da variância e Empowerment Informal 14,126% da variância total.

Tabela 82:KMO e teste de Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.	.852
Aprox. Qui-quadrado	1307.326
Teste de esfericidade de Bartlett df	78
Sig.	.000

Tabela 83: Variância Total Explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	6.509	50.072	50.072	6.509	50.072	50.072	4.606	35.429	35.429
2	1.836	14.126	64.199	1.836	14.126	64.199	3.740	28.769	64.199
3	.976	7.508	71.707						
4	.679	5.220	76.927						
5	.655	5.035	81.962						
6	.557	4.285	86.248						
7	.428	3.292	89.539						
8	.380	2.922	92.461						
9	.311	2.389	94.849						
10	.235	1.810	96.659						
11	.189	1.453	98.113						
12	.149	1.146	99.259						
13	.096	.741	100.000						

Tabela 84: Matriz de Componentes Rodada

	Componente	
	1	2
Empow_Op_it3	.682	.358
Empow_Inf_it1	.820	.248
Empow_Inf_it2	.845	.208
Empow_Inf_it3	.863	.261
Empow_Sup_it1	.149	.840
Empow_Sup_it2	-.089	.819
Empow_Sup_it3	.451	.694
Empow_Rec_it1	.675	.100
Empow_Rec_it2	.692	.014
Empow_Formp_it3	.626	.442
Empow_Infp_it1	.238	.790
Empow_Infp_it3	.508	.645
Empow_Infp_it4	.366	.580

Fiabilidade

Seguindamente foi calculado o *alfa de Cronbach* da escala e das respectivas dimensões extraídas. Relativamente à escala obteve-se um *alfa* de .913. Relativamente às dimensões obteve-se um *alfa* de .896 para a dimensão de Empowerment Formal e de .865 para a dimensão de Empowerment Informal.

Fiabilidade da Escala

Tabela 85: Fiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
.913	13

Tabela 86: Fiabilidade if item deleted

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Empow_Sup_it1	40.72	93.846	.603	.908
Empow_Sup_it2	41.02	97.815	.398	.915
Empow_Sup_it3	40.82	90.681	.739	.903
Empow_Infp_it1	41.11	87.509	.618	.909
Empow_Infp_it3	40.73	86.689	.760	.901
Empow_Infp_it4	41.12	89.815	.592	.909
Empow_Op_it3	40.74	87.727	.692	.904
Empow_Inf_it1	40.59	89.738	.728	.903
Empow_Inf_it2	40.64	87.657	.711	.904
Empow_Inf_it3	40.54	87.414	.772	.901
Empow_Rec_it1	41.04	93.135	.515	.912
Empow_Rec_it2	40.64	96.081	.475	.913
Empow_Formp_it3	40.90	90.024	.709	.904

Fiabilidade das Dimensões

Empowerment Formal

Tabela 87: Fiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
.896	7

Tabela 88: Fiabilidade if item deleted

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Empow_Op_it3	20.96	27.491	.695	.881
Empow_Inf_it1	20.80	28.201	.785	.871
Empow_Inf_it2	20.86	26.699	.786	.869
Empow_Inf_it3	20.76	26.772	.838	.863
Empow_Rec_it1	21.26	29.851	.578	.894
Empow_Rec_it2	20.86	31.562	.557	.895
Empow_Formp_it3	21.12	29.473	.653	.885

Empowerment Informal

Tabela 89: Fiabilidade

Alfa de Cronbach	N de itens
.865	6

Tabela 90: Fiabilidade if item deleted

	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
Empow_Sup_it1	16.29	20.438	.742	.832
Empow_Sup_it2	16.59	21.970	.576	.857
Empow_Sup_it3	16.39	20.349	.697	.837
Empow_Infp_it1	16.67	17.263	.720	.834
Empow_Infp_it3	16.30	18.458	.718	.831
Empow_Infp_it4	16.68	19.438	.585	.858

Sensibilidade das dimensões

Tabela 91: Sensibilidade das dimensões

	N	Média	Desvio Padrão	Assimetria		Curtose	
	Estatística	Estatística	Estatística	Estatística	Erro Padrão	Estatística	Erro Padrão
Emp_Formal	147	3.4908	.88334	-.772	.200	.538	.397
Emp_Informal	147	3.2971	.87488	-.097	.200	-.600	.397
N válido (de lista)	147						

Seguidamente procedeu-se à verificação dos padrões de normalidade das dimensões extraídas, os valores apresentados não revelam um desvio grosseiro à curva da normalidade nas duas dimensões: a “Empowerment Formal” (Assimetria= $-.772$ e Achatamento= $.538$); e “Empowerment Informal” (Assimetria = $-.097$ e Achatamento= $-.600$).

ANEXO G – Análise Descritiva

Análise descritiva das dimensões

Tabela 92: Sensibilidade das dimensões

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Intensidade/Variedade	147	1,00	4,20	2,8993	,69770
Frequência	147	1,00	5,00	3,8095	,73404
Actuação Superficial	147	1,00	5,00	2,9478	,70409
Actuação Profunda	147	1,00	5,00	3,6156	,84616
Evitamento Cognitivo	147	1,00	4,20	2,9837	,87476
Controlo	147	1,25	5,00	3,4745	,89602
Comportamental					
Controlo Cognitivo	147	1,60	4,60	3,2190	,83332
Evitmento	147	1,50	5,00	3,3741	,92129
Comportamental					
Empowerment Formal	147	1,00	4,86	3,4908	,88334
Empowerment Informal	147	1,00	5,00	3,2971	,87488
Ligação ao Trabalho	147	1,25	4,88	3,4175	,96198
Absorção	147	1,00	5,00	3,4422	,71557
Dedicação	147	1,00	5,00	3,0510	,75338
Valid N (listwise)	147				

Tabela 93: Correlações entre as dimensões

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 Intensidade Variedade	Correlação de Pearson	1	.322**	-.048	.210*	-.121	.108	.196*	-.060	.070	.129	.076	-.030	.041
	Sig. (2 extremidades)		.000	.564	.011	.145	.194	.018	.468	.398	.119	.363	.722	.621
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
2 Frequência	Correlação de Pearson	.322**	1	.076	.265**	.036	.121	.145	.033	.242**	.181*	-.001	.054	.142
	Sig. (2 extremidades)	.000		.363	.001	.668	.143	.080	.694	.003	.028	.994	.517	.087
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
3 Actuação Superficial	Correlação de Pearson	-.048	.076	1	.131	-.067	-.076	-.005	-.012	-.222**	-.308**	-.197*	-.099	-.053
	Sig. (2 extremidades)	.564	.363		.114	.423	.358	.957	.886	.007	.000	.017	.233	.523
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
4 Actuação Profunda	Correlação de Pearson	.210*	.265**	.131	1	.083	.174*	.192*	.096	.047	.062	-.028	.065	-.052
	Sig. (2 extremidades)	.011	.001	.114		.317	.035	.020	.249	.575	.456	.735	.435	.529
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
5 Evitamento Cognitivo	Correlação de Pearson	-.121	.036	-.067	.083	1	.357**	.064	.119	.045	.038	.080	.062	.063
	Sig. (2 extremidades)	.145	.668	.423	.317		.000	.442	.151	.587	.648	.338	.456	.451
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
6 Controlo Comportamental	Correlação de Pearson	.108	.121	-.076	.174*	.357**	1	.077	.174*	.121	.120	.010	-.068	-.016
	Sig. (2 extremidades)	.194	.143	.358	.035	.000		.352	.035	.144	.149	.907	.415	.849
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
7 Controlo Cognitivo	Correlação de Pearson	.196*	.145	-.005	.192*	.064	.077	1	.324**	.110	.065	.380**	.151	.069
	Sig. (2 extremidades)	.018	.080	.957	.020	.442	.352		.000	.187	.433	.000	.068	.404
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
8 Evitamento Comportamental	Correlação de Pearson	-.060	.033	-.012	.096	.119	.174*	.324**	1	.069	.047	.013	.049	.039
	Sig. (2 extremidades)	.468	.694	.886	.249	.151	.035	.000		.405	.569	.873	.559	.640
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
9 Empowerment	Correlação de Pearson	.070	.242**	-.222**	.047	.045	.121	.110	.069	1	.613**	.159	.154	.159

<i>Formal</i>	<i>Sig. (2 extremidades)</i>	.398	.003	.007	.575	.587	.144	.187	.405	.000	.054	.062	.054	
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	
<i>10 Empowerment</i>	<i>Correlação de Pearson</i>	.129	.181*	-.308**	.062	.038	.120	.065	.047	.613**	1	.077	.233**	.112
	<i>Sig. (2 extremidades)</i>	.119	.028	.000	.456	.648	.149	.433	.569	.000		.351	.005	.177
<i>Informal</i>	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
	<i>Correlação de Pearson</i>	.076	-.001	-.197*	-.028	.080	.010	.380**	.013	.159	.077	1	.351**	.269**
<i>11 Ligação ao Trabalho</i>	<i>Sig. (2 extremidades)</i>	.363	.994	.017	.735	.338	.907	.000	.873	.054	.351		.000	.001
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
<i>12 Absorção</i>	<i>Correlação de Pearson</i>	-.030	.054	-.099	.065	.062	-.068	.151	.049	.154	.233**	.351**	1	.352**
	<i>Sig. (2 extremidades)</i>	.722	.517	.233	.435	.456	.415	.068	.559	.062	.005	.000		.000
<i>13 Dedicção</i>	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147
	<i>Correlação de Pearson</i>	.041	.142	-.053	-.052	.063	-.016	.069	.039	.159	.112	.269**	.352**	1
<i>13 Dedicção</i>	<i>Sig. (2 extremidades)</i>	.621	.087	.523	.529	.451	.849	.404	.640	.054	.177	.001	.000	
	N	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147	147

ANEXO I – Mediações

Para testar as hipóteses em estudo recorreu-se a análise de regressões lineares múltiplas. Segundo os autores Baron e Kenny (1986) existem quatro passos para que se possa estabelecer uma mediação.

Hipótese 1a: *A relação entre o Trabalho Emocional e Ligação ao Trabalho é mediada pelo e Empowerment Formal*

Passo 1:

Realizou-se uma regressão linear simples, no sentido de perceber se a Actuação Superficial afecta o Engagement. Deste modo e tendo como variável preditora a Actuação Superficial e como variável critério o Engagement, obteve-se um $R^2 = .039$ (Tabela 10), recorreu-se ao R^2 uma vez que apenas existe uma variável preditora, concluindo-se assim que a Actuação Superficial explica 3,9% da variância total do engagement. Seguidamente, observa-se através dos coeficientes estandardizados de determinação (β) presentes na tabela que a variável preditora ($p = .017$), tem um efeito directo no Engagement.

Tabela 94: Modelo de regressão

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.197 ^a	.039	.032	.94641	1.936

a. Predictors: (Constant), Actuação Profunda

b. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho

Tabela 95: ANOVA da Regressão Linear

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.235	1	5.235	5.845	.017 ^b
	Residual	129.874	145	.896		
	Total	135.109	146			

a. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho

b. Predictors: (Constant), Actuação Profunda

Tabela 96: Coeficientes β da Regressão Linear

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.210	.337		12.490	.000	
	EL_SurfAct	-.269	.111	-.197	-2.418	.017	1.000

a. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho

Passo 2

De seguida, relacionou-se a variável Actuação Superficial com a variável Empowerment Formal, com esta regressão pretendemos perceber se a Actuação Superficial tem um efeito sobre o Empowerment (variável mediadora). Por conseguinte, e através das tabelas seguintes verificamos que há uma relação significativa ($p=.004$), entre a Actuação Superficial e o Empowerment Formal, sendo que o primeiro explica 5,5% da variância total do último. Através da tabela dos coeficientes estandardizados de determinação (β) pode-se concluir que quanta menos estruturas de Empowerment formal, mais elevado é o nível de utilização de estratégias de actuação superficial.

Tabela 97: Modelo de regressão

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.235 ^a	.055	.049	.85393	1.459

a. Predictors: (Constant), Actuação Profunda

b. Dependent Variable: Empowerment Formal

Tabela 98: ANOVA da Regressão Linear

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.190	1	6.190	8.489	.004 ^b
	Residual	105.732	145	.729		
	Total	111.922	146			

a. Dependent Variable: Empowerment Formal

b. Predictors: (Constant), Actuação Profunda

Tabela 99: Coeficientes β da Regressão Linear

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.389	.304		14.431	.000	
	EL_SurfAct	-.292	.100	-.235	-2.914	.004	1.000 1.000

a. Dependent Variable: Empowerment Formal

Passo 3 e 4

Por fim, foi verificado se a variável Empowerment Formal tem um efeito na variável dependente e efeito mediador na relação entre a Actuação Profunda e a Ligação ao Trabalho. Como se pode ver através da análise das seguintes, o modelo em análise é significativo ($F_{(2,144)}=3.879; p=.023$), sendo que o mesmo explica 3,8% da variância total do Engagement. A partir da análise da tabela de coeficientes estandardizados percebe-se que há um decréscimo do um impacto da variável preditora na dependente, contudo o efeito da mediadora não é significativo, concluindo-se assim que o Empowerment Formal não medeia a relação entre a Actuação Superficial e o Engagement.

Tabela 100: Modelo de regressão

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.226 ^a	.051	.038	.94356	1.941

a. Predictors: (Constant), Empowerment Formal, Actuação Profunda

b. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho

Tabela 101: ANOVA da Regressão Linear

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	6.907	2	3.453	3.879	.023 ^b
	Residual	128.203	144	.890		
	Total	135.109	146			

a. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho

b. Predictors: (Constant), Empowerment Formal, Actuação Profunda

Tabela 102: Coeficientes β da Regressão Linear

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.658	.525		6.974	.000		
1 EL_SurfAct	-.232	.114	-.170	-2.035	.044	.945	1.059
Emp_EF	.126	.092	.114	1.370	.173	.945	1.059

a. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho

Hipótese 1b: *A relação entre o Trabalho Emocional e o Ligação ao Trabalho é mediada pelo e Empowerment Informal*

Passo 1

Este passo já havia sido analisado nas análises anteriores.

Passo 2

Assim através das tabelas seguintes observa-se que existe um impacto significativo da variável Actuação Superficial no Empowerment Informal ($p \leq .001$), concluindo-se que a Actuação Superficial explica 8,8% da variância total de Empowerment Informal, onde ($F_{(1,145)}=15.157$; $p \leq .001$). Através da tabela de coeficientes estandardizados, conclui-se que quanto menos estruturas de empowmermet informal presentes no ambiente de trabalho, maior é o nível de utilização de estratégias de actuação superficial, ($\beta = -.308$; $p \leq .001$).

Tabela 103: Modelo de regressão

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.308 ^a	.095	.088	.83532	1.641

a. Predictors: (Constant), Actuação Profunda

b. Dependent Variable: Empowerment Informal

Tabela 104: ANOVA da Regressão Linear

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.576	1	10.576	15.157	.000 ^b
	Residual	101.175	145	.698		
	Total	111.751	146			

a. Dependent Variable: Empowerment Informal

b. Predictors: (Constant), Actuação Profunda

Tabela 105: Coeficientes β da Regressão Linear

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.424	.298		14.869	.000		
	EL_SurfAct	-.382	.098	-.308	-3.893	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Empowerment Informal

Passo 3 e 4

Seguidamente foi verificado se o Empowerment Informal tem um efeito na variável dependente assim com se medeia a relação entre a Actuação Superficial e a Ligação ao Trabalho. Para isso testou-se o modelo de regressão linear múltipla, com a Actuação Superficial e o Empowerment Informal como variáveis predictoras e a Ligação ao Trabalho como variável critério. Assim com a análise das tabelas podemos concluir que o modelo não se mostrou significativo ($p=.057$), sendo que o mesmo explica 2,6% da variância total ($R^2a=.026$), ($F_{(2,144)}=2.927$; $p=.057$). Verifica-se ainda, através da tabela de coeficientes estandardizados que o impacto, da variável Actuação Superficial ($\beta=-.191$; $p=.028$) tem um decréscimo ligeiro, no entanto como aconteceu anteriormente o efeito da variável Empowerment Informal ($\beta=.019$; $p=.828$), na variável dependente (Engagement), não é significativo, pelo que se conclui que não há mediação.

Tabela 106: Modelo de regressão

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.198 ^a	.039	.026	.94953	1.935

a. Predictors: (Constant), Empowerment Informal, Actuação Profunda

b. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho

Tabela 107: ANOVA da Regressão Linear

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.278	2	2.639	2.927	.057 ^b
	Residual	129.831	144	.902		
	Total	135.109	146			

a. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho

b. Predictors: (Constant), Empowerment Informal, Actuação Profunda

Tabela 108: Coeficientes β da Regressão

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.119	.537		7.666	.000		
	EL_SurfAct	-.261	.117	-.191	-2.226	.028	.905	1.105
	Emp{EIF	.021	.094	.019	.218	.828	.905	1.105

a. Dependent Variable: Ligação ao Trabalho