

Rúben Emanuel Silva Pereira

Stress Ocupacional: Perspetiva Antropológica na Restauração

Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Antropologia Médica e Saúde Global sob a orientação científica do Professor Doutor Luís Quintais e da Professora Doutora Marina Cunha e apresentada à Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra

Julho 2017



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

“Tudo o que você quer nesta vida está fora da sua zona de conforto.”

Robert Allen.

Agradecimentos

Esta tese foi realizada com o encorajamento de várias pessoas.

Começo por agradecer aos meus pais por todo o apoio que me deram, bem como os conselhos sobre como abordar determinados indivíduos para obter autorizações e mais conteúdo.

Agradeço, de seguida, a todos os participantes, pois sem a sua disponibilidade e boa vontade o estudo não teria sido realizado.

Ao Professor Doutor Luís Quintais (Universidade de Coimbra) e à Professora Doutora Marina Cunha (Universidade de Coimbra) agradeço a sua orientação científica e disponibilidade para esclarecer todas as minhas dúvidas.

Ao Doutor Marco Ramos agradeço a disponibilidade, o encorajamento e a consultoria científica.

Ao Professor Doutor José Luís Pais Ribeiro agradeço a consultoria científica e a autorização para o uso da escala empregue neste estudo.

E, por fim, agradeço a todas as pessoas que me ajudaram, encorajaram e estiveram comigo ao longo de toda a realização do estudo. Foram todos imensamente importantes.

Resumo

Atualmente, a palavra *stress* encontra-se no vocabulário de todas as pessoas, uma das palavras mais usadas hoje em dia (Filho *et al.*, 2009: 2), sendo um conceito deveras complexo que afeta todas as pessoas em alguma fase da vida, um “fenómeno natural, próprio da vida” (Ramos, 2001: 179), algo com que todas as pessoas lidam (Wheatley, 1994: 1) e que, se encarado corretamente, pode ser uma situação benéfica para o indivíduo. A presente tese centra-se num subtema do *stress*, o *stress* no local de trabalho (*stress* ocupacional), um assunto de extrema importância numa sociedade que, cada vez mais, gira em torno do trabalho, uma “sociedade 24h” (Härmä, 2006). De facto, trabalhadores *stressados* têm maior probabilidade de contrair problemas de saúde e estarem pouco motivados, o que culmina em maus desempenhos e possíveis problemas para a empresa em que trabalham. A finalidade do presente estudo passa por compreender como os indivíduos que trabalham na área da restauração na zona de Mealhada lidam com o *stress*, procurando ligar a experiência profissional e a função desempenhada à diminuição do *stress*, através da análise, de uma perspectiva antropológica, de entrevistas com indivíduos aliada a uma base teórica do tema, alicerçada na perspectiva psicológica, bem como as principais causas e consequências do *stress* na restauração e os métodos mais utilizados para lidar com o mesmo.

Palavras-chave

Stress ocupacional, restauração, causas e consequências do *stress*, como lidar com *stress*, revisão literária, etnografia.

Abstract

Nowadays, the word stress can be found in anyone's vocabulary, it is one of the most used words these days (Filho *et al.*, 2009: 2), being a rather complex concept that affects every person at some stage of life, a "natural phenomenon, of life itself" (Ramos, 2001: 179), something that everyone deals with (Wheatley, 1994: 1) and that, if faced properly, can be a benefic situation for the individual. The present thesis focus on a sub-theme of stress, the work stress (i.e. occupational stress), a subject of great importance to a society which increasingly revolves around work, a "24h society" (Härmä, 2006). In fact, stressed workers have a greater probability of contracting an illness and being poorly motivated, which can lead to poor performances and possible problems to the company they work for. The purpose of this thesis is to understand how individuals working in restaurants in the area of Mealhada deal with stress, seeking to link professional experience and the role each individual plays in their work to stress reduction through the analysis of interviews following an anthropological perspective allied to a theoretical basis of the theme based on a psychological perspective, as well as the main causes and consequences of stress in restaurants and the most used methods to deal with it.

Keywords

Occupational stress, restaurants, causes and consequences of stress, coping with stress, literary review, ethnography.

Índice

Parte 1: Introdução	1
Parte 2: Contextualização Teórica	3
2.1 Em que consiste o <i>stress</i>	3
2.1.1 <i>Stress</i> agudo e <i>stress</i> crónico.....	5
2.2 Principais causas do <i>stress</i> ocupacional.....	6
2.2.1 Variáveis individuais que influenciam o <i>stress</i>	8
2.2.2 Causas indutoras de <i>stress</i> ocupacional nos indivíduos	9
2.2.3 Causas indutoras de <i>stress</i> ocupacional ao nível da organização.....	10
2.3 Principais consequências do <i>stress</i> ocupacional	12
2.3.1 Consequências a nível individual	12
2.3.2 Consequências ao nível da empresa	15
2.4 Como lidar com o <i>stress</i> ocupacional	16
Parte 3: Estudo de caso	23
3.1 Introdução ao estudo de caso	23
3.2 Material e métodos.....	23
3.3 Entrevistas	26
3.4 Análise das entrevistas	28
3.4.1 Experiência profissional vs <i>stress</i>	28
3.4.2 Função no estabelecimento vs <i>stress</i>	29
3.4.3 Relações interpessoais vs <i>stress</i>	30
3.4.4 Horários de trabalho	31
3.4.5 Principais causas de <i>stress</i> na restauração e as suas consequências.....	32
3.4.6 Perceção do fenómeno de <i>stress</i>	36
3.4.7 Métodos mais utilizados para <i>combater</i> o <i>stress</i>	37
Parte 4: Conclusão	39
Referências Bibliográficas	41
Referências online	48
Anexos	49

Parte 1: Introdução

Stress é um conceito familiar a qualquer indivíduo na sociedade atual. Este fenómeno afeta todas as pessoas em alguma fase das suas vidas, pois é um fenómeno “próprio da vida” (Ramos, 2001: 179), que pode ser benéfico para o indivíduo, se encarado de forma correta. A presente tese centra-se no *stress* ocupacional, um subtema do *stress* que se torna cada vez mais relevante numa sociedade que gira em torno do trabalho, visto que trabalhadores *stressados* têm maior probabilidade de contrair problemas de saúde ou desmotivação, o que pode ter consequências nefastas para as empresas, tendo por objetivos fazer uma ligação entre a experiência profissional e a função desempenhada no estabelecimento e os níveis de *stress* apresentados pelos indivíduos, definir as causas e consequências do *stress* na restauração e analisar os métodos que os indivíduos da amostra em questão utilizam para lidar com o mesmo.

Este estudo é relevante para a sociedade atual e para as áreas envolvidas, Psicologia e Antropologia, dado que pretende elucidar os indivíduos para as possíveis causas de *stress* ocupacional que podem ser extrapoladas para fora da restauração e aplicadas a outras profissões, além de apresentar formas de lidar com o *stress* que o leitor pode adaptar à sua situação.

A motivação para a realização deste estudo origina na envolvência do investigador no “mundo da restauração”, pois os seus pais gerem um restaurante desde os seus 3 anos e grande parte da sua família esteve envolvida na restauração em alguma fase da vida. Desde pequeno que o investigador auxilia os pais no restaurante, sendo que, conseqüentemente, cedo se começou a aperceber de tudo o que envolve esta indústria, incluindo o *stress*, tema que suscita curiosidade ao investigador, não só pelo facto de afetar todos os indivíduos, como por cada indivíduo ter um conjunto de técnicas diferente para lidar com o mesmo.

Quando iniciou o Mestrado em Antropologia Médica e Saúde Global, o investigador começou a pensar num tema para a tese e, num dos dias em que estava a auxiliar os seus pais no restaurante descobriu o tema ideal para si: a vivência do *stress* na restauração. Sendo natural de Mealhada, a “terra do leitão”, que faz parte das “4 Maravilhas da Mesa da Mealhada”, a água, o pão, o vinho e o leitão (MunicípioDeMealhada, s.d.), este estudo seria exequível pois a amostra escolhida encontra-se num raio relativamente pequeno e o investigador conhece inúmeras pessoas que trabalham nesta área.

Antes de iniciar a explicação do tema em si, o investigador decidiu fazer uma breve apresentação sobre em que consiste a Antropologia e o trabalho de campo, visto que a maioria das pessoas com quem interagiu para a realização deste estudo não sabiam o que era a Antropologia nem o trabalho que os antropólogos fazem neste tipo de estudos. Esta breve apresentação tem, também, a finalidade de elucidar os leitores desta tese que estejam na mesma posição dos indivíduos da amostra e desconhecem a Antropologia.

Este ramo das ciências estuda o Homem no sentido mais lato da expressão, ou seja, estuda o ser humano, centrando-se em todos os aspetos deste, desde os feitos materiais aos imateriais. Toda a evolução do ser humano em termos biológicos e sociais (como a história e a cultura) é estudada pela Antropologia, que se subdivide em vários ramos. A presente tese centra-se no ramo da Antropologia Médica que, como explicado por Cecil Helman, estuda os modos como as pessoas explicam as causas das doenças e do mal-estar, os tipos de tratamento em que acreditam e a que recorrem quando ficam doentes, em diferentes culturas e grupos sociais (Helman, 1985: 1). É, também, o estudo do sofrimento humano e daquilo que as pessoas fazem para explicar esse mesmo sofrimento.

Tendo em conta o suprarreferido, um antropólogo, no campo, faz um trabalho de pesquisa através de um método chamado “observação participante”, no qual, após um estudo teórico aprofundado acerca do tema que pretende estudar, “reúne dados porque participa na vida quotidiana do grupo ou da organização que estuda. Este observa as pessoas que estuda por forma a ver em que situações se encontram e como se comportam nelas. Ele estabelece conversa com alguns ou todos os participantes nestas situações e descobre a interpretação que eles dão aos acontecimentos que observa” (Becker, 1958: 652 *in* Burgess, 2001: 86), ou seja, um antropólogo emerge na vida do grupo que está a estudar para poder retirar informações sem ser um *outsider*, um estranho, observando e participando em toda a vida quotidiana do grupo que estuda ou, como no caso do presente estudo, todas as dimensões do objeto de estudo, a vida na restauração, desde a entrada do funcionário no estabelecimento à sua saída.

Tradicionalmente, este método implica um longo período de estadia com o grupo em estudo, porém, devido à natureza deste estudo (tese de mestrado), à experiência do investigador no seio do grupo, à indisponibilidade de alguns entrevistados e a um grave contratempo metodológico¹, o período de trabalho de campo foi reduzido a 3 meses, entre fevereiro e abril de 2017.

¹ Ver Parte 3: Material e Métodos para explicação do contratempo.

Parte 2: Contextualização Teórica

2.1 Em que consiste o *stress*

A palavra *stress* deriva do latim *Strictus*, cujo significado é aperto ou constrição, ou seja, o *stress* inclui pressão, de alguma forma (Frasquilho, 2005: 435). Para a maioria das pessoas, o *stress* tem uma conotação negativa, sendo visto como uma experiência indesejada (Sutherland & Cooper, 1994: 131), mas, exceto nos casos mais graves, o *stress* é um estado passageiro (HSA, 2016: 5).

Apesar de ser um conceito amplamente utilizado, tanto na comunidade científica como pelo público em geral, ainda não existe uma definição aceita por todos (Gomes & Cruz, 2004: 194; Bicho & Pereira, 2012: 4), em parte devido à forma como este tem sido definido ao longo do tempo, tanto de forma ampla (generalizada), como estreita (adequada a determinados casos), além de poder ser tratado como um estímulo, uma resposta, algo presente no ambiente ou no indivíduo, respectivamente, ou ainda uma mistura entre ambos (Bicho & Pereira, 2012: 6), o que leva a que, por exemplo, um investigador considere uma disfunção psicológica como sendo *stress* e outro investigador considere a mesma disfunção como uma consequência do mesmo, em suma, é um conceito muito subjetivo (TheAmericanInstituteofStress, n.d.), o que dificulta encontrar uma definição aceita por todos, como suprarreferido. Não obstante, encontram-se, de seguida, algumas propostas de definição que se adequam a esta investigação.

A definição mais comum é a avançada por Hans Selye, na qual o *stress* é definido como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência de mudança (TheAmericanInstituteofStress, n.d.; Filgueiras & Hippert, 1999; Niosh, 1999: 6; Rowe, 2014; ILO, 2016: 2), ou seja, por outras palavras, o *stress* é uma resposta dada pelo corpo face a situações que exijam mudança e o mesmo tipo de resposta pode ser suscitado por diferentes agentes indutores de *stress* (Corte-Real, 2004: 32). O autor referido apresentou, ainda, duas subdivisões do *stress* que permitem diferenciar o negativo do positivo, sendo estes o *distress* e o *eustress*, respectivamente (Ramos, 2001: 51; Donatelle, 2013: 46). O primeiro é um *stress* desagradável, como, usando exemplos na restauração, a pressão que um funcionário sente quando tem um enorme grupo de clientes para servir em pouco tempo, e o segundo é apresentado como algo positivo, que pode permitir o crescimento pessoal e melhorar as condições de saúde, se for enfrentado de forma adequada, como a motivação de um funcionário para conseguir uma promoção, fornecendo energia e

motivação (Ramos, 2001: 51; Donatelle, 2013: 46).

Realça-se que o *stress* está sempre presente no organismo, embora o seu nível de intensidade varie. A resposta ao *stress* varia de acordo com a sua intensidade, duração e frequência, podendo levar ao *Eustress*, nos casos mais suaves, ou ao *Distress*, nos casos mais duradouros e intensos, sendo que esta mesma resposta varia entre indivíduos, como explicado posteriormente.

Jaques Salomé define o *stress* como estando relacionado a “(...) situações que provocam um conflito intrapessoal naquele ou naquela que não domina essas situações” (Salomé, 2014: 65), isto é, o *stress* é uma experiência pessoal causada por exigências ou pressões no indivíduo que lhe dificultam a capacidade de lidar com a situação (Blaug *et al.*, 2007: 4; Brookes *et al.*, 2013: 463; ILO, 2016: 2).

Surge, então, uma questão muito pertinente: Porque ficamos *stressados*? Decerto que a última coisa que precisamos quando enfrentamos situações difíceis é complicar ainda mais desenvolvendo bloqueios físicos ou mentais. Sendo assim, porque é que o corpo humano tem uma capacidade de causar estes problemas? A resposta reside no facto de o objetivo do *stress* não ser causar bloqueios/doenças, mas sim proporcionar um fenómeno denominado resposta de “luta ou fuga”², presente em todas as criaturas vivas, com o fim de aguçar os nossos sentidos para lidar com situações de perigo (McEwen, 2002: 4), através de um desvio instantâneo do bombeamento de sangue para o sistema gastrointestinal, enviando-o para os músculos esqueléticos, permitindo que o corpo esteja imediatamente pronto a responder (Wheatley, 1994; Adamo, 2014; Vaessen *et al.*, 2015). O *stress* contínuo induz este estado de forma prolongada, prejudicando o indivíduo, pois aumenta o desgaste dos sistemas envolvidos no estado de alerta constante, culminando em fadiga e incapacidade, por parte do corpo, de reparar os seus sistemas e de se defender (Niosh, 1999: 10; Corte-Real, 2004: 56), aumentando o risco de problemas físicos e emocionais.

Wainwright e Calnan referem que o *stress* se tornou uma epidemia em que “aqueles em risco partilham uma característica comum: todos têm empregos pagos”³ (Wainwright & Calnan, 2002: 1).

De facto, o trabalho ocupa um lugar central na vida das pessoas, pelo que pode, muito facilmente, tornar-se o palco principal da vivência do *stress*. Por norma, as pessoas passam cerca de um terço do tempo total de cada dia, de segunda a sexta, a trabalhar, enfrentando diversas situações potencialmente *stressantes* (Ramos, 2001: 63; Nilsen *et al.*,

² Fight or Flight.

³ Those at risk share one defining characteristic: they are all in paid employment” (Wainwright & Calnan, 2002: 1).

2014: 2). Na restauração, os dias de trabalho são diferentes, visto que, na maioria dos casos, há apenas um dia de folga, geralmente durante a semana, o que pode exacerbar o *stress*, visto que os funcionários passam a ter menos tempo para a sua vida pessoal. Apesar de a maioria dos empregos em si não serem intrinsecamente patogênicos, as ameaças para a saúde aparecem quando as pressões e exigências colocadas no trabalhador se tornam excessivas (Wainwright & Calnan, 2002: 1).

O *stress* ocupacional, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), vem de encontro às definições suprarreferidas, pois afirma que este é a resposta que as pessoas dão, quando são confrontadas com exigências no trabalho e pressões às quais o seu conhecimento e capacidades não se adequam e que podem desafiar as suas capacidades de lidar com as mesmas (Leka *et al.*, 2004; WHO, 2010a). Pode, também, ser visto como um estado psicológico que reflete a relação entre o indivíduo e o ambiente do seu trabalho (Brookes *et al.*, 2013: 463).

Adrian Furnham explicou, em 2005, três modelos explicativos para o *stress*. O primeiro analisa este fenómeno como sendo uma variável dependente, atuando como resposta a uma situação *stressante*, modelo já utilizado durante muitos anos, foi o primeiro modelo a ser criado (Lazarus & Folkman, 1985: 12) como uma carga de trabalho excessiva (modelo de resposta), o segundo assume o *stress* como derivado de um estímulo como barulho, frio ou tarefas para realizar num curto período de tempo (modelo de estímulo) e o terceiro procura englobar os anteriores, adicionando possíveis intervenientes como as diferenças na personalidade de cada um (modelo interativos (Lazarus & Folkman, 1985: 17)) (Furnham, 2005; Bicho & Pereira, 2012: 5-6), sendo este último modelo o mais aceite, atualmente (Michie, 2002: 67).

Estas definições complementam-se e mostram a facilidade com que o *stress* pode aparecer no local de trabalho, como analisado mais à frente.

2.1.1 *Stress* agudo e *stress* crónico

O *stress* pode apresentar-se ao indivíduo de diversas formas e periodicidades, podendo ser classificado em agudo, ou seja, de curta duração em acontecimentos espontâneos, intimamente ligado à suprarreferida resposta de “luta ou fuga”, sendo, por norma, intenso (Donatelle, 2013: 46) e benéfico para o indivíduo, como provam vários estudos⁴ e como defendem vários autores, entre os quais Adriano Vaz Serra, psiquiatra de

⁴ Um exemplo é o estudo levado a cabo por Chajut e Algom em 2003 que, após indução de *stress* agudo (através de ruído e tarefas complicadas de resolver) em vários indivíduos, analisaram a sua atenção em outras tarefas, com os resultados a serem superiores após a indução de *stress* agudo (Andreotti, 2013: 6).

Coimbra que afirma que “(...) em situações de intermédias o stress pode ser útil porque se torna propulsivo, ou seja, constitui uma fonte de impulso que faz com que o indivíduo tome decisões e resolva problemas, ajudando-o a melhorar o seu funcionamento e as suas aptidões. O *stress*, neste sentido, traz algum sabor à vida e pode constituir-se um incentivo de realização profissional e pessoal” (Serra, 2000, p.163 in Santos, 2011: 14). Por outro lado, o *stress* pode-se classificar em crónico, prolongado no tempo, como é mais frequente no *stress* ocupacional, sendo que se encontra ligado aos problemas no indivíduo (Bell & Ross, 2014: 161), analisados mais à frente nesta revisão, pois pode prejudicar o balanço natural dos sistemas do corpo e, dado que pode não ser tão intenso quanto o agudo, é passível de se tornar, por vezes, indetetável para o indivíduo (Centers for Disease Control and Prevention, 2005: 6; Donatelle, 2013: 47).

2.2 Principais causas do *stress* ocupacional

As primeiras pesquisas sobre o *stress* ocupacional focavam-se nas condições físicas do trabalho. No entanto, nos últimos anos o foco tem vindo a mudar-se para uma integração das condições físicas e psicossociais do trabalho (Pugliesi, 1999: 127), graças a um aumento do trabalho direto com pessoas, tornando as exigências mentais e emocionais mais prevalentes no trabalho, em detrimento das físicas (Siegrist & Rödel, 2006: 473), bem como alterações na estrutura ocupacional das sociedades industriais (Pugliesi, 1999: 127).

Para que uma situação seja vista como *stressante*, “é necessário que as pessoas que com elas se confrontam as avaliem como tal. Por exemplo, a possibilidade de determinar o ritmo de trabalho é tida como um fator protetor de *strain*⁵; Contudo, algumas pessoas experimentam um *stresse* negativo, se o seu ritmo de trabalho não for decidido pelo chefe” (Ramos, 2001: 73), ou seja, para um acontecimento ser *stressante*, ocorrem dois processos mediadores entre o indivíduo e o ambiente, nos quais o indivíduo avalia a situação e a entende como ameaçadora (Machado *et al.*, 2012, in Ferreira, 2016: 11).

Perante uma dada situação, as pessoas podem ter respostas variadas quanto ao grau de *stress* que essa situação lhes pode causar. Para umas, a situação pode ser imensamente *stressante*, enquanto para outra a mesma situação pode ter efeitos positivos. Tomando um exemplo dado por Koslowski, uma viagem de carro sozinho para o trabalho e para casa todos os dias pode ser vista como *stressante*. No entanto, muitos condutores afirmam que

⁵ Tensão.

esse é o “único período do dia em que são capazes de pensar e planejar atividades futuras”⁶ (Koslowsky *et al.*, 1995: 58). O que é importante ter em conta, é que, em todas as situações, o agente *stressor* afeta as pessoas de forma diferente. Para algumas, o limite (que torna a situação *stressante*) nunca é atingido, para outras, esse mesmo limite é atingido após exposição intensa ou duradoura e, finalmente, para as restantes, o limite é ultrapassado rapidamente (Koslowsky *et al.*, 1995: 58), o que indica que existem variáveis individuais que influenciam o *stress*.

Essas variáveis são várias e podem ou não ser aplicadas a um determinado indivíduo num determinado período da sua vida, um indivíduo pode ter certas características numa fase da sua vida e outras noutra fase, isto é, os indivíduos mudam com o tempo, podendo analisar uma situação como *stressante* numa altura da vida, como normal noutra, mas novamente *stressante* numa outra altura.

Estas variáveis individuais permitem que o indivíduo sofra mais, ou menos, com as situações *stressantes* encontradas no trabalho (Niosh, 1999: 8).

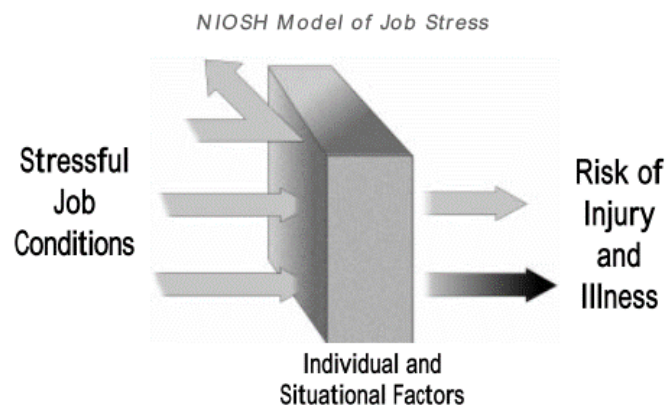


Figura 1 - Influência das variáveis individuais no stress (Niosh, 1999: 8).

⁶ “Many solo drivers will tell you that the time spent in the car on the way to work or back home is the only time when they are able to think and plan their future activities.”

2.2.1 Variáveis individuais que influenciam o *stress*

Apresentam-se, de seguida, as variáveis com maior influência, segundo vários autores (Ramos, 2001: Capítulo 5; Michie, 2002: 69; Posen, 2003: 34-37; Ribeiro, 2009; Bicho & Pereira, 2012: 12-13).

- Personalidade de cada um: tendências de comportamento, de emoções e de cognições face a uma situação, ou seja, a forma como cada um percebe as situações potencialmente *stressantes* e como lida com estas;
- Autoestima: uma pessoa com a autoestima alta não vai considerar certas situações *stressantes* (Ganster & Schaubroek, 1991: 258);
- Locus de controlo: se a pessoa souber que existe a possibilidade de mudar uma situação adversa aumenta as probabilidades de encontrar estratégias para ultrapassar a situação. O *locus* pode ser interno quando uma pessoa percebe que a situação decorre de uma ação sua ou externo quando a pessoa considera que se deve ao acaso, à sorte (Ganster & Schaubroek, 1991: 257; Bickford, 2005: 19);
- Robustez de carácter: este conceito refere-se às crenças da pessoa na sua capacidade de influenciar o curso dos acontecimentos, à abordagem da vida com curiosidade e interesse e à aceitação da mudança como algo normal e estimulante para o crescimento pessoal (Ramos, 2001: 127);
- Afetividade negativa: Watson e Clark definiram a afetividade negativa como uma tendência para avaliar as coisas de forma negativa e experienciar emoções negativas (Falco et al., 2013). Associa-se à tensão e aumenta os níveis de *stress*, bem como a reação a estas situações, isto é, uma pessoa “pessimista” verá mais situações como *stressantes* e terá reações mais exacerbadas perante essas situações, tendo mais dificuldade para as resolver, em contraste com alguém que não avalie as situações de forma negativa (Ganster & Schaubroek, 1991: 259);
- Crenças religiosas: este tópico remete para os constrangimentos e mais-valias inerentes a cada religião. Uma pessoa afeta a uma determinada religião terá determinados constrangimentos que podem influenciar o seu trabalho e criar situações *stressantes*. Por exemplo o ramadão para os islâmicos, no qual os indivíduos fazem um jejum de alimentos e pensamentos durante o dia inteiro (até ao sol se pôr) (InfoEscola, n.d.). Por outro lado, a religião pode ser positiva para o indivíduo, pois, através de cultos ou orações, o indivíduo pode distrair-se do *stress* e obter apoio, bem como incentivo;

- Competência do indivíduo: um indivíduo com mais capacidades para desempenhar a tarefa que lhe foi incumbida, ou com mais experiência, terá menor probabilidade de tomar certas situações como *stressantes*, comparativamente a indivíduos com menos competências para um determinado trabalho;
- Variáveis demográficas: sexo, idade e condição de migrante. Por norma, as mulheres, os indivíduos mais novos e os que se encontram deslocados do seu país tendem a sofrer mais com o *stress*, devido a fatores como a multiplicidade de papéis das mulheres, aos estereótipos profissionais para com as mulheres e indivíduos mais novos, à menor experiência dos mais novos que levam a perceberem mais situações como *stressantes* ou a adaptação à cultura de um novo país, bem como ao afastamento de amigos e familiares que um migrante sofre.

Estas variáveis, em conjunto com as principais causas de *stress*, conduzem a que cada indivíduo sofra, ou não, de *stress* em determinadas situações.

Segundo a Health and Safety Executive (HSE) (HSE, n.d.), um organismo para a promoção da saúde ocupacional em Inglaterra, os principais fatores potencialmente indutores de *stress* envolvem exigências, controlo, relações, mudança, papel e apoio (Blaug *et al.*, 2007: 5), sendo que estes fatores se encontram nas principais causas de *stress* no local de trabalho, que se podem dividir em causas no indivíduo ou causas na organização, ou seja, causas ligadas diretamente ao indivíduo que sofre com a situação *stressante* ou falhas na organização em que trabalha que criam essas situações.

2.2.2 Causas indutoras de *stress* ocupacional nos indivíduos

- Papel na organização: os papéis baseiam-se nas funções desempenhadas pelo indivíduo. Alguns dos fatores que perturbam o bem-estar do indivíduo passam pela ambiguidade do papel, ou seja, não saber exatamente quais são os seus objetivos no trabalho (Terry *et al.*, 1993: 168), as expectativas dos colegas e as suas responsabilidades e pela sua responsabilidade na organização, isto é, a responsabilidade por coisas (equipamentos, materiais, orçamentos, salas) e por pessoas, sendo que a última é tida como maior agente *stressor* e encontra-se mais associada a doenças cardiovasculares (Ramos, 2001: 84; Corte-Real, 2004: 41; Bicho & Pereira, 2012: 10);

- Ausência de poder de decisão: como suprarreferido, a possibilidade de determinar o ritmo de trabalho, escolher os horários, poder marcar férias, entre outras possibilidades, são fatores protetores de *stress*. Uma pessoa que se encontre subjugada às decisões dos superiores e, por exemplo, não tem a certeza do seu horário de trabalho, experiencia níveis de *stress* mais elevados;
- Insegurança no emprego: indivíduos cujos empregos estão em dúvida apresentam níveis de *stress* elevados, como é o caso de empresas que estão perto de falir ou ser compradas por outras ou trabalhadores à experiência (Michie, 2002: 67; Corte-Real, 2004: 42);
- Competição interna: a competição interna é encorajada e até premiada em algumas empresas, como, por exemplo, o empregado do mês, o que pode levar a uma pressão exagerada que, por vezes, pode ser descarregada nos colegas ou subordinados, provocando níveis de *stress* mais elevados nos outros ou no próprio trabalhador em questão;
- Relacionamentos interpessoais: todos os relacionamentos com colegas, subordinados ou superiores. Um indivíduo com más relações com outras pessoas na empresa onde trabalha acaba por apresentar níveis de *stress* mais elevados, uma vez que terá mais dificuldades de comunicação com essa/s pessoa/s, o que dificultará o seu trabalho, sendo que estas relações podem, também, servir de apoio social ao trabalhador (Corte-Real, 2004: 43).

2.2.3 Causas indutoras de *stress* ocupacional ao nível da organização

Na organização, os principais agentes *stressores* são, de acordo com Ramos (2001: Capítulo 4), Michie (2002: 68), Posen (2003: 56-63) e a Organização Internacional do Trabalho (ILO, 2016):

- Condições físicas no trabalho: as condições de luz, espaço, ruído e a localização do local de trabalho influenciam o *stress*. Locais com pouca luz ou com espaço reduzido ou com muito barulho, tal como em *call centers* ou em sítios perigosos, como os polícias que trabalham em bairros perigosos, são indutores de *stress* (Corte-Real, 2004: 40; Bicho & Pereira, 2012: 11);

- Características do trabalho: existem profissões em que as próprias tarefas a realizar são indutoras de *stress*. Por exemplo, lidar diretamente com pessoas (todos os empregos de atendimento ao público ou que englobem interação com outras pessoas), ter responsabilidades acrescidas, trabalhar sob prazos curtos (por exemplo jornalistas que necessitam de escrever notícias para publicar no jornal até uma determinada hora), ter cargas de trabalho excessivas (ou exercer tarefas que não utilizem as capacidades do trabalhador) (Terry *et al.*, 1993: 168; Michie, 2002: 67; Cooper & Dewe, 2008: 88-89), ter horários por turnos ou noturnos (Corte-Real, 2004: 40), ter horários de trabalho muito extensos (mais de 11 horas por dia) (Härmä, 2006) ou ainda exercer ofícios de perigo pode-se traduzir em níveis de *stress* mais elevados. Na restauração as características mais comuns passam pelo atendimento ao público, ter carga de trabalho excessiva e horários extensos;
- Estrutura da organização: a estrutura da organização pode ser centralizada, na qual as tarefas de cada um são definidas por alguém superior na hierarquia, ou pode ser descentralizada, com cada empregado a ter uma maior autonomia e controlo sobre o seu trabalho. No primeiro tipo de empresas o *stress* poderá ser maior pois a opinião do indivíduo não possui, por norma, grande valor, desencadeando situações de *stress* traduzidas em mau estado de saúde, baixa autoestima, depressão, absentismo, entre outros. Uma estratégia muito utilizada pelas empresas para promover a competição entre trabalhadores para aumentar o rendimento dos mesmos passa por “ameaças” de reestruturação da empresa e possível despedimento de pessoas para diminuição de despesas, o que é arriscado pois pode ter a consequência indesejada de aumentar drasticamente os níveis de *stress* dos trabalhadores;
- Clima na organização: quanto ao clima dentro da organização, que gira em torno dos relacionamentos interpessoais, podemos referir dois pontos centrais: a comunicação e o estilo de liderança. O estilo de liderança melhor para o clima é o democrático, na qual a opinião dos trabalhadores é tida em consideração, bem como a sua participação ativa na forma como o trabalho é feito, o que, em Portugal, não é muito comum, segundo Marco Ramos (Ramos, 2001). A comunicação é o principal instrumento de relação entre as pessoas, pelo que, quando é incompleta, pobre, defeituosa ou caso não exista pode criar situações *stressantes* em todos os intervenientes, além de poder ter consequências graves para a organização, como analisado mais à frente.

Uma conjugação muito comum dos fatores no indivíduo e na organização está presente nos trabalhos com elevadas exigências e pouco controlo, denominados de “trabalhos de alta tensão”⁷, ou seja, é exigido muito ao indivíduo, quer em termos de tarefas como em questões psicossociais, sendo que estes são os mais *stressantes* para o indivíduo e constituem um maior risco para a saúde, tal como afirma Karen Pugliesi (Pugliesi, 1999: 127). A restauração insere-se, em parte, neste tipo de trabalhos, uma vez que é exigido aos funcionários um horário de entrada mas o horário de saída nem sempre é o mesmo, sendo que estes não podem controlar a sua saída, que está dependente do fluxo de clientes. Em parte porque nem todos os funcionários passam por este tipo de situação. Na maioria dos restaurantes a cozinha tem horas certas de fechar, sendo que os funcionários de sala são quem sofre mais com este tipo de exigências, como analisado posteriormente.

2.3 Principais consequências do *stress* ocupacional

Lidar com o *stress* ocupacional leva, frequentemente, a estados depressivos, exaustão, desempenhos fracos e mudanças de atitude e personalidade (Burke *et al.*, 1996: 261) que, por sua vez, conduzem a problemas para a organização, como absentismo, perdas de oportunidade e prejuízos monetários.

Tal como as causas do *stress*, as consequências do *stress* ocupacional podem-se dividir em consequências para o indivíduo e em consequências para a organização, sendo que não são mutuamente exclusivas, ou seja, as consequências individuais podem afetar a organização e vice-versa (Bicho & Pereira, 2012: 15).

2.3.1 Consequências a nível individual

Começando pelo indivíduo, as principais consequências que o *stress* ocupacional pode causar passam por consequências físicas como doenças cardiovasculares, cancro, perturbações no sono, consequências psicológicas como ansiedade, esgotamentos⁸, depressões ou perturbações no sistema nervoso, explicadas de seguida:

⁷ *High-Strain jobs* (Pugliesi, 1999: 127).

⁸ *Burnout*.

- Distúrbios de ansiedade: face a uma situação *stressante*, a primeira reação do indivíduo passa pela ansiedade que torna o indivíduo apreensivo, impaciente, irritável e com uma visão distorcida dos acontecimentos e do meio envolvente, sendo levado a fazer interpretações incorretas acerca das situações, podendo ter dificuldade em escolher a alternativa mais adequada para o processo de tomada de decisão. Se a ansiedade for prolongada, o esforço intelectual relacionado com a situação *stressante* pode prejudicar as capacidades de atenção, de concentração e de memória do indivíduo, conduzindo, por vezes, a ataques de pânico, hipocondria ou fobias (Ramos, 2001: 158; Corte-Real, 2004: 60);
- Burnout⁹: definido como uma exaustão física e emocional e perda de interesse em tarefas e atividades (Gray-Stanley & Muramatsu, 2011: 1066), bem como atitudes frias e indiferentes para com os outros, não realização de expectativas pessoais, autoestima reduzida (Burke *et al.*, 1996: 261; Ramos, 2001: 159) e possíveis atitudes e sentimentos negativos para com as pessoas com as quais o indivíduo se relaciona quer sejam clientes ou colegas (Burke *et al.*, 1996: 262), em resposta a *stress* crónico (Hobfoll and Shirom, 2001; Maslach *et al.*, 2001 in Bianchi *et al.*, 2016: 2) e que pode causar absentismo, baixa moral e problemas relacionados com o trabalho (González-Quintanilla *et al.*, 2015: 60). Afeta maioritariamente pessoas cujo trabalho assenta no relacionamento interpessoal, ou seja, empregos em que a pessoa lida com outros indivíduos, clientes ou colegas (Ganster & Schaubroek, 1991: 239; Ramos, 2001: 160) e “não resulta do *stress* em si, mas sim, do *stress* não mediado e moderado, sem hipótese de solução” (Leite de Abreu *et al.*, 2002 in Ferreira, 2016: 19);
- Memória: o *stress* prolongado pode induzir perdas de memória ao nível da memória a curto prazo (Ramos, 2001: 161-162), ou seja, as pessoas sofrem, frequentemente, de esquecimentos do nome de pessoas, locais, tarefas a realizar, entre outros, o que conduz a queda de produtividade e concentração (Freire, 2014: 37);
- Problemas nos sistemas nervoso, endócrino e imunológico: estes três sistemas encontram-se ligados. O *stress* induz gastos de energia que podem não ser recuperados, em caso de *stress* prolongado. O sistema nervoso divide-se em Sistema Nervoso Central e Sistema Nervoso Periférico, com o último a dividir-se em Sistema Nervoso Somático e Sistema Nervoso Autónomo (SNA), sendo que este se subdivide em Sistema Nervoso Simpático (SNS) e Sistema Nervoso

⁹ Esgotamento (Tradução do investigador).

Parassimpático (SNP). O SNA encontra-se envolvido nas respostas ao *stress*, com o SNS a ativar o corpo para a ação, o que implica gastos de energia, com a ativação de músculos, aumento do ritmo cardíaco e da frequência respiratória. O sistema endócrino, em sintonia com o sistema nervoso, liberta hormonas na corrente sanguínea em resposta ao *stress*, sendo que a libertação excessiva de certas hormonas como os corticosteroides, a adrenalina e a noradrenalina desgasta o organismo, piorando o estado do sistema imunológico, suprimindo-o, diminuindo a ação de respostas anti-inflamatórias, a ferimentos ou infeções (Ramos, 2001: 146-152; Comby, 2002: 66-68; Siegrist & Rödel, 2006: 473; Sardinha *et al.*, 2009: 58).

- Doenças cardiovasculares: as doenças cardiovasculares estão entre as principais causas de morte e morbilidade no mundo (WHO, 2014) e encontram-se intimamente associadas ao *stress*, com inúmeros estudos a comprovar essa associação (Chapman *et al.*, 1990: 258; Siegrist & Rödel, 2006: 474; Sardinha *et al.*, 2009: 58; Cevenini *et al.*, 2012: 438; Amorosi & Pettinelli, 2013: S186; Steptoe & Kivimaki, 2013; N. *et al.*, 2015: 539; Li *et al.*, 2016: 216). Doenças como hipertensão (Steptoe & Kivimaki, 2013: 343) ou acidentes vasculares cerebrais (AVC) (Kivimaki *et al.*, 2009) são os mais comuns e derivam da ativação constante do corpo, do aumento constante do ritmo cardíaco e da ansiedade inerentes à vivência do *stress* crónico (Crestani, 2016: 3-4);
- Cancro: o *stress* encontra-se associado ao aumento de alguns fatores de risco para o aparecimento e desenvolvimento de cancro, uma vez que permanecer sob *stress* prolongado prejudicar o sistema imunitário, como suprarreferido, o que pode prejudicar a defesa aos estágios iniciais do cancro (Bickford, 2005: 12), ao aumento da disseminação de metástases e de respostas desfavoráveis aos tratamentos (Ramos, 2001: 156-157; Siegrist & Rödel, 2006: 475; Blaug *et al.*, 2007: 22; Bell *et al.*, 2009: 4; Heikkilä *et al.*, 2013);
- Perturbações no sono: o sono é fundamental para a saúde e para o rendimento no trabalho, sendo que os indivíduos afetados por perturbações no sono associadas ao *stress* podem entrar num ciclo vicioso, aumentando o *stress* que, consequentemente, perturba ainda mais o sono. As perturbações mais comuns passam por dificuldades em adormecer (Melchior *et al.*, 2007: 1127), insónias (que podem ser causadas por alterações na rotina, como o *stress* (Drake *et al.*, 2004: 285; Han *et al.*, 2012: 141)), sono fragmentado (pode ser causado por alterações no sistema imunitário, associadas ao *stress* (Han *et al.*, 2012: 142) acordar muito cedo e não conseguir voltar a adormecer, sono não retemperador e fadiga ao longo do dia

(Ramos, 2001: 161; Rocha & de Martino, 2010; Ray Marks, 2015);

- Depressão: um dos efeitos mais comuns do *stress* (Lunau *et al.*, 2013: 1086), a depressão¹⁰ caracteriza-se por ser um estado melancólico de falta de vitalidade, desespero, com sentimentos de desvalorização, diminuição do prazer, falta de energia, alterações do sono e do peso, pensamentos negativos e ideação acerca da morte e do suicídio (Bickford, 2005: 12), bem como “uma tristeza profunda, acompanhada de uma sensação de vazio, apatia e desinteresse generalizado” (Freire, 2014: 37), que refletem um deficit de experiências positivas e gratificantes e um excess de experiências negativas (Bianchi *et al.*, 2016: 3). Este estado pode influenciar gravemente as capacidades do trabalhador e prejudicar a empresa (Gray-Stanley *et al.*, 2010; Hoven *et al.*, 2015).

2.3.2 Consequências ao nível da empresa

As consequências do *stress* nos indivíduos vão-se refletir nas empresas e causar prejuízos cujo valor não passa apenas pelo dinheiro, mas também, pela integridade da empresa no mundo.

- Absentismo: não comparência no local de trabalho, o que implica que as tarefas desempenhadas pela pessoa a faltar terão que ser desempenhadas por outra pessoa ou não serão realizadas, o que gera custos para a empresa em contratação de trabalhadores temporários ou em não cumprimento de objetivos (Filgueiras & Hippert, 1999: 40; Niosh, 1999: 12; Ramos, 2001: 165; WHO, 2011: 17). A causa de absentismo mais comum é a baixa médica por incapacidade temporária (seg-social.pt, n.d.), que causa ausência do trabalhador por um determinado número de dias;
- Greves: consequência mais radical do *stress* ocupacional, revela um desajuste entre a empresa e os trabalhadores que justifica a paragem do trabalho, com prejuízos elevados para as empresas (Ramos, 2001: 167);
- Acidentes de trabalho: o *stress* aumenta o risco de acidentes de todo o tipo, sendo que “uma pessoa em *stress* é um acidente prestes a acontecer” (Warshaw, 1979 *in* Ramos, 2001:169). Os custos dos acidentes de trabalho associam-se a indenizações e compensações¹¹, por norma ordenadas judicialmente devido às

¹⁰ A depressão pode ser endógena, sem motivo aparente ou exógena, reativa, sendo a última associada ao *stress*.

¹¹ Ver Anexos para mais informações.

consequências do *stress* sentidas pelos trabalhadores (Ramos, 2001:170);

- Perdas de vitalidade das empresas: as pessoas podem resistir às situações de *stress*, caso não as consigam resolver, adaptando-se e suportando-as, com um considerável dispêndio de energia individual que deixa de ser alocado para a realização dos objetivos da empresa, traduzindo-se numa moral e motivação baixas, com um pior desempenho (Ramos, 2001:171);
- Falhas na comunicação: a comunicação é fulcral para o bom funcionamento de uma empresa. O *stress* pode influenciar a comunicação entre os indivíduos, quer diminuindo a sua frequência, podendo-a eliminar, ou distorcendo-a. Indivíduos com *stress* tendem a evitar comunicar com outros, de forma a defenderem-se evitando enfrentar o problema, ou a distorcer as comunicações que lhes chegam, por exemplo, um possível negócio deixa de ser visto como uma oportunidade e passa a ser visto como outra tarefa para os sobrecarregar¹², o que pode levar a erros nas tomadas de decisões, por falta de informação ou por capacidades de decisão diminuídas, fruto do *stress*, e perdas de oportunidades de negócios e de crescimento da empresa (Ramos, 2001: 172-175).

Insta, ainda, sublinhar que as consequências suprarreferidas, tanto no indivíduo como na organização, não são mutuamente exclusivas, mas encontram-se intimamente interligadas numa complexa rede de relações e influências cuja explicação ultrapassa o âmbito desta tese, mais focada numa visão antropológica e não numa visão da psicologia.

2.4 Como lidar¹³ com o *stress* ocupacional

Antes de aprender a lidar com o *stress*, é importante que cada indivíduo saiba reconhecer os seus próprios sinais de *stress*, visto que, se não souber que está sob *stress*, não poderá fazer nada contra o mesmo. Além disso, “o simples facto de termos consciência dos mecanismos do *stress* patológico e de como reagimos a ele, já é suficiente para reduzi-lo” (Filho *et al.*, 2009: 5).

Como afirma David Posen, “muitas vezes, as outras pessoas notam que estamos com *stress* antes de nós próprios” (Posen, 2003: 18), pois notam quando mudamos de atitude, além de repararem em sinais físicos, como mãos contraídas, punhos cerrados ou maxilares tensos que podem passar despercebidos.

¹² Ver Anexos para mais informações.

¹³ *Coping*.

Posto isto, o indivíduo deve estar atento a 4 tipos de sinais, sendo estes físicos, mentais, emocionais e comportamentais (Posen, 2003: 18; KCHC, 2010: 8):

- Sinais físicos: Estes sinais são diferentes em casos de *stress* agudo ou crónico, sendo que, no agudo, um dos sinais mais comuns é o da suprarreferida resposta de luta ou fuga, em que o coração bate mais rápido e com mais força, os músculos ficam tensos e a respiração acelera, preparando o corpo para a ação. Outros sintomas comuns passam pelo suor ou sentir um nó no estômago. Quanto ao *stress* crónico, os sintomas são diferentes e podem passar por dores de cabeça, tonturas, contraturas musculares (mais comuns no pescoço, ombros e costas), dores no peito ou alterações no sistema gastrointestinal (mudanças bruscas no apetite, indigestão, cólicas, prisão de ventre ou diarreia);
- Sinais mentais: O *stress* afeta a mente, principalmente, na concentração, na memória e na capacidade de tomada de decisão, áreas fundamentais no mundo do trabalho;
- Sinais emocionais: Comumente, as pessoas que sofrem com o *stress*, tendem a apresentar emoções negativas, como nervosismo, tensão, ansiedade ou depressão, desassossego, inquietude, frustração, tristeza, apatia, desânimo ou mau-humor generalizado;
- Sinais comportamentais: Um dos sinais mais comuns do *stress* é o tique nervoso, por exemplo, agitar a perna ou fasciculações oculares¹⁴. Outros passam por roer unhas, comer compulsivamente, fumar, beber, falar alto, censurar ou praguejar. Estes tiques resultam do excesso de energia de *stress* que o corpo tenta dissipar através de atividade muscular.

Como afirmam Brooke e colaboradores, identificar áreas problemáticas só tem valor se puder ser feito algo em relação a estas (Brookes et al., 2013: 471), pelo que, de seguida, apresento algumas sugestões sobre como lidar com o *stress* no local de trabalho, de forma a diminuir os seus efeitos ou a eliminá-lo.

Apesar de uma grande parte dos empregadores considerar o *stress* ocupacional como um grande problema para as suas empresas (Wainwright & Calnan, 2002: 6), alguns ainda o consideram como sendo um mal necessário, para manter as empresas produtivas e

¹⁴ Fasciculações são contrações musculares involuntárias associadas, entre outros motivos, ao *stress* (SaúdeEFitness, 2012).

lucrativas no mundo dos negócios (Niosh, 1999: 12), o que é refutado por vários estudos, tais como os suprarreferidos, sendo que faz parte do papel do empregador assegurar que a saúde dos seus trabalhadores não seja posta em causa graças às condições do trabalho, quer físicas quer psicossociais, pelo que os empregadores devem aplicar medidas preventivas nas suas empresas e, se necessário, agir sobre os *stressores* já existentes, bem como auxiliar os trabalhadores que sofrem com *stress* ocupacional (HSA, 2016: 11).

Indivíduos que sofram de *stress* podem apresentar certos sinais que, embora possam passar despercebidos, podem ser reconhecidos para que o indivíduo possa enfrentar o mesmo. Os sinais passam por dores de cabeça, perturbações no sono, dificuldades de concentração, irritabilidade, dores de estômago, insatisfação no trabalho e baixa moral (Niosh, 1999: 11).

Para lidar com o *stress* ocupacional, este deve ser adereçado em duas vertentes, a vertente individual, ou seja, agir no indivíduo que sofre com o *stress*, e a vertente organizacional, isto é, descobrir a origem do *stress* na organização e eliminá-la.

Um dos erros mais comuns é adereçar apenas o indivíduo, assumindo que o problema se encontra neste e não na organização, pois esta premissa poupa dinheiro e trabalho para a empresa, o que implica que o problema nunca fique resolvido, sendo apenas dissimulado, até que outro trabalhador sofra com o mesmo. Em regra geral, as mudanças devem ser feitas combinando mudanças ao nível da organização, procurando eliminar os agentes *stressores* existentes e potenciais, e ao nível do indivíduo, de forma a preparar os indivíduos para as situações *stressantes* que não sejam resolvidas a nível organizacional e para ajudar os indivíduos que já sofrem de *stress* (Niosh, 1999: 14; Michie, 2002: 70; Bicho & Pereira, 2012: 16).

Existem três tipos de intervenções sobre o *stress*, com o objetivo de desenvolver as capacidades de lidar com o *stress* do indivíduo e da organização (Lazarus & Folkman, 1985: 117; Bicho & Pereira, 2012: 16), a saber:

- Intervenções primárias: orientadas para a organização, estas intervenções têm o fim de eliminar os agentes *stressores*, as fontes do *stress*, fazendo alterações a nível físico, como otimização do ambiente físico, em termos de luz, espaço e ruído, e a nível sociopolítico, como mudanças no processo de tomada de decisão, introduzindo, por exemplo, uma maior participação dos trabalhadores e entregando uma maior autonomia e controlo sobre as tarefas desempenhadas por estes (Ramos,

2001: 237-250; Laval University, 2005: 3; WHO, 2010b: 09-11; Bicho & Pereira, 2012: 16; Rowe, 2014: 10);

- Intervenções secundárias: o objetivo destas intervenções passa por educar os trabalhadores para que estes desenvolvam as suas capacidades de reconhecer e reagir ao *stress* que esteja presente ou que possa vir a apresentar-se, uma vez que não é possível eliminar todos os *stressores*, denominando-se processos de *coping*¹⁵. São adotadas medidas de relaxamento como meditação ou yoga, grupos de apoio e partilha, *workshops* sobre gestão de tempo, melhoramento da comunicação ou resolução de conflitos. Além disso é encorajada a prática de exercício físico e a adoção de uma dieta equilibrada para fortalecer a mente e o corpo do trabalhador (Ramos, 2001: 251; Bickford, 2005: 22-25; Laval University, 2005: 6; Silva, 2010: 13; Bicho & Pereira, 2012: 17; Hartfiel *et al.*, 2012; Rowe, 2014: 12);
- Intervenções terciárias: estas intervenções têm a finalidade de reabilitar os trabalhadores que sofrem de sequelas provocadas pelo *stress* ocupacional, com programas de assistência baseados em aconselhamento individual acerca de como lidar com o *stress*, para auxiliar o retorno ao trabalho, bem como vigiar os trabalhadores para não existirem recaídas. Por norma, estas intervenções são levadas a cabo por consultores externos à empresa, de forma a assegurar a confidencialidade do trabalhador (Laval University, 2005: 7; Bicho & Pereira, 2012: 17).

Tendo em conta os três tipos de intervenções suprarreferidos apresento uma pequena resenha de formas como o indivíduo pode lidar melhor com o *stress*, sem envolver ações de terceiros, isto é, estas formas de *coping* passam apenas pelo indivíduo, atitudes e ações que cada um de nós pode ter para lidar melhor com o *stress*.

De acordo com Lazarus e Folkman (Lazarus & Folkman, 1985: 141), *coping* corresponde a “esforços cognitivos e comportamentais, de forma a gerir demandas¹⁶ internas/externas que excedem os recursos do indivíduo” (União, 2014: 44). A palavra *coping* advém do verbo inglês to cope, que significa lutar, competir, enfrentar. Uma pessoa será psicologicamente vulnerável a uma determinada situação, se não possuir recursos suficientes para lidar com os problemas, e se, ao mesmo tempo, atribuir uma importância considerável à ameaça implícita (União, 2014: 44), ou seja, *coping* é o conjunto de estratégias utilizadas pelas pessoas para se adaptarem a circunstâncias adversas

¹⁵ Definido como o conjunto de técnicas utilizadas pelas pessoas para enfrentar situações adversas, ou seja, *stressantes* (Antoniuzzi *et al.*, 1998: 274; Cooper & Dewe, 2008: 98; Filho *et al.*, 2009: 6).

¹⁶ Exigências.

(Antoniazzi *et al.*, 1998: 273), sendo algo que estamos constantemente a fazer (Ribeiro, 2009: 28) e uma situação *stressante* poderá não ser vista como tal se a importância que lhe for dada for pouca ou nula.

Ora, o ato de lidar com o *stress* inicia-se ainda antes da situação *stressante* se apresentar, visto que uma pessoa que se encontre emocionalmente bem¹⁷ ao iniciar o dia, tal como a terminar, tem uma maior probabilidade de ver as situações *stressantes* que se lhe apresentam durante o dia como sendo mais fáceis de “absorver” (Koslowsky *et al.*, 1995: 134), ou seja, de resolver, sendo que o contrário também se verifica, isto é, uma pessoa que não se encontre num bom estado emocional terá uma maior propensão para analisar as situações de forma negativa e encontrar mais *stressores* nessas situações.

As estratégias de *coping* individual podem-se dividir em dois tipos (Antoniazzi *et al.*, 1998: 284): abordagens instrumentais (ou focadas no problema) e abordagens paliativas (focadas na regulação emocional). As primeiras incluem técnicas como controlo do tempo, treino de comunicação, de recolha de informação e de estratégias de resolução de problemas (Koslowsky *et al.*, 1995: 129). Estas estratégias visam mudar o ambiente ou extrair o indivíduo do mesmo. As abordagens paliativas incluem técnicas como relaxamento, pensamento positivo ou procura de significado (Koslowsky *et al.*, 1995: 130).

De seguida apresentam-se algumas formas de prevenir o *stress* a nível individual:

- Exercício físico: componente importante na redução do stress, pois possibilita a absorção das substâncias resultantes do stress e a fabricação de endorfinas que levam ao relaxamento (Filho *et al.*, 2009: 5; Donatelle, 2013: 258), além de aumentar a capacidade cardiovascular, reduzir a tensão muscular e a pressão sanguínea, bem como melhorar a autoestima e aparência, que aumentam a autoconfiança (Koslowsky *et al.*, 1995: 135). O exercício deve envolver um grande número de músculos, pelo que se aconselham os exercícios aeróbicos (calisténicos), que, geralmente, incluem mover o corpo grandes distâncias (marcha, corrida) ou manter um ritmo cardíaco elevado (tabata¹⁸) (Koslowsky *et al.*, 1995: 137; Comby, 2002: 137);
- Dieta¹⁹: O consumo de alguns alimentos e bebidas altera o funcionamento do organismo, deixando-o mais agitado favorecendo o stress (Filho *et al.*, 2009: 5).

¹⁷ *Emotionally composed.*

¹⁸ Tabata é um tipo de treino intervalado de alta intensidade, cujo objetivo é o aumento da capacidade cardiovascular, além de acelerar o metabolismo. Consiste num treino de 4 minutos, com 8 intervalos de treino, cada um com a duração de 20 segundos em que se realiza determinado exercício em esforço máximo, intercalados por intervalos de 10 segundos reservados para recuperação (Prozis, n.d.).

¹⁹ Ver anexos (parágrafo da dieta).

Uma dieta equilibrada e saudável auxiliará o corpo a obter a energia necessária para ultrapassar as situações *stressantes* do quotidiano (Donatelle, 2013: 258).

- Sono: um sono adequado repõe os níveis de energia e permite uma melhor resolução de conflitos diários, além de aumentar a produtividade (Comby, 2002: 144-145; Posen, 2003: 73-76; Donatelle, 2013: 258);
- Posturas de alongamento: Exercícios com o objetivo de relaxar a tensão nas áreas do corpo que normalmente são afetadas: costas, peito, ombros, pescoço e rosto (Filho *et al.*, 2009: 6);
- Técnicas de relaxamento: Relaxamento é o que se opõe ao *stress*, o que reforça a homeostasia (estabilidade interna do organismo), o que diminui a angústia e a emotividade, o que proporciona a unificação dos elementos do organismo. Dentro destas técnicas destacam-se o yoga (Hartfiel *et al.*, 2012), a meditação²⁰ e a respiração abdominal, que consiste em começar por expirar completamente o ar do pulmões, inspirar pelo nariz e expirar pela boca, sendo que o ar inspirado deve ser dirigido para o abdomen de forma lenta e o indivíduo deve-se focar na respiração, para relaxar (Posen, 2003: 206; Filho *et al.*, 2009: 6);
- Oração: Hoje em dia a oração é rejeitada, ridicularizada e desprezada, sendo considerada inútil (Comby, 2002: 211). No entanto pode ajudar a curar, não tendo um sentido estritamente religioso. Tanto se podem fazer orações previamente definidas, de acordo com a religião de cada um, ou apenas dizer e pedir o que se tem no coração, não tendo que ser forçosamente dirigido a uma divindade. Previamente referiram-se os prós e contras da religião, a oração é um pró, visto que eleva o espírito do indivíduo, aumentando a sua fé e crença na possibilidade de mudar o rumo dos acontecimentos;
- Pensamento positivo: “Seja qual for o acontecimento, há sempre uma forma de o ver de um ângulo positivo ou negativo (Comby, 2002: 156)”. Pensar de forma positiva ajuda a prevenir o *stress* no sentido em que diminui a importância dada à situação, aumentando as probabilidades de resolução da mesma;
- Controlo do tempo: Muitas pessoas sofrem pressões diferentes devido às suas atividades e obrigações profissionais. É importante que cada um desenvolva um sistema de prioridades para aliviar a tensão (Filho *et al.*, 2009: 6), utilizando técnicas como dizer não (Posen, 2003: 69-72), que permite poupar energia e *stress*, em alturas de sobrecarrego de tarefas, delegação de tarefas em casa (Posen, 2003:

²⁰ Ver anexos (parágrafo da meditação).

123), organização de tarefas e planeamento no dia anterior (Koslowsky *et al.*, 1995: 146);

- Deixar o trabalho no trabalho: um dos maiores erros atuais é levar o trabalho para casa, não deixar de pensar neste, criando preocupações e problemas diversos, incluindo um distanciamento da família e amigos, cujo suporte é extremamente benéfico (Antoniazzi *et al.*, 1998: 289; Ramos, 2001: 135; Corte-Real, 2004: 49; Ribeiro, 2009: 28). É importante desligar do trabalho quando chegamos a casa, ter programas de lazer (para arranjar tempo para o lazer convém organizar melhor o tempo e definir prioridades na lida da casa, por exemplo), para criar uma descompressão entre trabalho e casa.

As sugestões apresentadas fazem parte das sugestões mais comuns na literatura, sendo que, em termos práticos, cada indivíduo deve encontrar o conjunto de técnicas mais adequadas a si, como explicado posteriormente.

Parte 3: Estudo de caso

3.1 Introdução ao estudo de caso

Como referido na introdução deste estudo, a motivação para realizar esta tese partiu da experiência do investigador no “mundo da restauração”, bem como o facto de o *stress* ser um assunto que, desde há muito, lhe suscita curiosidade, pela forma como afeta todos nós e o facto de todos lidarmos com este fenómeno de forma diferente.

A amostra escolhida restringiu-se, então, a restaurantes na zona de Mealhada, com a particularidade de venderem a especialidade da Bairrada, o leitão assado à Bairrada. Esta restrição foi escolhida para poder eliminar uma parte dos estabelecimentos desta zona, bem como definir um determinado tipo de trabalho, em casas com um grande prestígio (com muitas regras de funcionamento e uma carga de *stress* ainda mais elevada, dado que qualquer erro pode ser prejudicial para o funcionário, bem como para o prestígio da casa), com clientes sazonais e com uma carga de trabalho elevada, comparativamente a outros estabelecimentos mais pequenos.

A população de funcionários da restauração constituiu-se por indivíduos de ambos os sexos, com idades a variar entre os 18 e os 70 anos. Em determinados estabelecimentos foram encontrados funcionários que trabalhavam no mesmo estabelecimento desde os 12 anos, tendo agora mais de 60, o que denota uma longa e boa relação com o trabalho e com os patrões.

O número total de participantes alterou-se em várias ocasiões, devido à indisponibilidade de alguns representantes de restaurantes, bem como dos funcionários em si, muitos por falta de tempo (motivo mais apresentado para a não participação no estudo), outros por falta de interesse em participar num estudo académico.

3.2 Material e métodos

Iniciando pelos materiais, a revisão bibliográfica foi feita com recurso a livros existentes em bibliotecas como as da Universidade de Coimbra e a artigos disponíveis, maioritariamente na PubMed e na SciElo, arquivos de artigos *online*.

No trabalho prático foi utilizado um pequeno bloco de notas e o gravador incorporado no telemóvel do investigador, para evitar demasiados elementos estranhos no local, como explicado posteriormente.

O cálculo dos resultados do questionário foi realizado através do programa SPSS.

Antes de proceder à apresentação dos métodos utilizados neste estudo, urge explicar o contratempo metodológico referido na introdução. Para realizar o estudo foi necessário entregar um questionário aos participantes (apresentado posteriormente), que permitia filtrar os mesmos e definir quem entrevistar. Para obter o questionário em questão, o investigador contactou a Testoteca (biblioteca de testes) da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, onde explicou brevemente os procedimentos do estudo e o porquê de necessitar o acesso ao questionário. Esse acesso foi negado pelos responsáveis da biblioteca em questão sob o pretexto de o investigador não ser um psicólogo e, portanto, não ter conhecimentos para aplicar o questionário. O investigador explicou aos mesmos que não iria analisar o questionário e afirmar que o indivíduo teria *stress* (função de um psicólogo), apenas afirmaria que as suas respostas indicavam que o indivíduo apresentava sinais de *stress* (ou não) e que baseou a escolha entre os indivíduos nas respostas ao questionário, tendo-lhe, ainda assim, sido negado o acesso.

Após consulta com a sua coorientadora, o investigador contactou o Professor Doutor José Luís Pais Ribeiro que aferiu a versão portuguesa do questionário e lhe conferiu autorização. Este contratempo atrasou a parte prática do estudo em cerca de um mês, perdido em contactos com todos os indivíduos em questão.

É de lamentar uma atitude deste foro por parte dos responsáveis pela Testoteca da Universidade de Coimbra, uma vez que impediu a realização de um estudo mais aprofundado, passível de ser relevante para ambas as áreas envolvidas, Antropologia e Psicologia.

Os métodos utilizados neste estudo foram os métodos padrão numa pesquisa etnográfica, isto é, observação participante em conjunto com entrevistas individuais.

Numa primeira instância foi pedida autorização escrita aos representantes dos restaurantes visados, seguida de um consentimento informado entregue a cada um dos funcionários de cada estabelecimento²¹, uma vez que as pessoas sentem que a sua privacidade é invadida quando se obtém informações sobre estas sem o seu consentimento ou conhecimento (Davies, 1999: 51; Freixo, 2012: 179), além de que, de um ponto de vista ético, os estudos científicos devem ser acompanhados de um consentimento informado, como sugerem Burgess e Davies, entre outros (Davies, 1999: 46; Burgess, 2001: 219). Este

²¹ Ver anexos para consultar autorização e consentimento informado.

consentimento foi desenhado segundo as diretrizes da declaração de Helsínquia²², visando explicar o mais detalhadamente possível os termos do estudo aos participantes, bem como em que consiste a pesquisa, quem a está a praticar, o porquê de estar a ser feita e como vai ser transmitida, tal como sugerido pela *British Sociological Association* (British Sociological Association in Davies, 1999: 46). Esta explicação foi feita verbalmente a cada um dos representantes, bem como a alguns funcionários, sendo que o facto de trabalharem por turnos impedia que se explicasse verbalmente a todos. Após a recolha dos consentimentos, foi entregue, a cada um dos funcionários que aceitaram participar, um envelope (devidamente identificado com o nome do indivíduo e o número de processo no estudo) com uma cópia da Escala de Ansiedade, Depressão e Stress (EADS-21)²³, na sua versão de 21 itens, com um cabeçalho elaborado pelo investigador, de forma a obter informações mais detalhadas acerca de cada indivíduo²⁴. Este envelope foi o método escolhido pelo investigador e pela sua coorientadora, de forma a aplicar a escala e garantir a confidencialidade²⁵ do estudo, visto que foi instruído a cada indivíduo selar o envelope aquando da resposta à escala.

A escala em questão foi escolhida, entre várias, visto que permite analisar, além dos sinais apresentados pelo indivíduo acerca do *stress*, os sinais de ansiedade e depressão, fenómenos correlacionados com o stress. As respostas seguem o tipo Likert²⁶ de quatro pontos: 0 - não se aplicou nada a mim, 1 - aplicou-se a mim algumas vezes, 2 - aplicou-se a mim muitas vezes e 3 - aplicou-se a mim a maior parte das vezes. O questionário é constituído por 21 itens, agrupados em três subescalas preditivas de ansiedade (itens 2, 4, 7, 9, 15, 19 e 20), depressão (itens 3, 5, 10, 13, 16, 17 e 21) e *stress* (itens 1, 6, 8, 11, 12, 14 e 18), sendo que a cotação atribuída a cada subescala é somada e depois multiplicada por dois, de modo a obter-se a pontuação equivalente à EADS de 42 itens. Os resultados são analisados perante a tabela de classificação abaixo representada.

²² Declaração de Helsínquia da Associação Médica Mundial, intitulada “Princípios Éticos para a Investigação Médica em Seres Humanos”, engloba um conjunto de princípios que regem os estudos com seres humanos, incluindo os referidos no texto.

²³ Ver anexos para consultar a escala e o cabeçalho suprarreferido.

²⁴ Informações como dados sociodemográficos (Idade e escolaridade), anos de experiência na restauração, função no estabelecimento e que atividades de redução de *stress* praticava (com exemplos de atividades).

²⁵ A confidencialidade foi um dos fatores chave para que as pessoas aceitassem participar neste estudo, visto que estariam a falar sobre o seu trabalho e sobre os seus patrões. Uma das formas mais utilizadas para proteger a identidade dos indivíduos participantes nos estudos é o uso de pseudónimos (Davies, 1999: 51). No entanto, neste estudo, os indivíduos irão aparecer ainda mais descaracterizados, sendo apenas apresentados excertos dos testemunhos, sem apresentar detalhes pessoais que permitam que alguém que leia o estudo e conheça a pessoa a consiga identificar.

²⁶ Likert desenvolveu, em 1932, o princípio de medir opiniões pedindo às pessoas para responder a uma série de perguntas acerca de um determinado tópico, em termos de quanto concordam com cada questão, conseguindo, assim, avaliar as componentes cognitivas e afetivas das opiniões, sendo que este tipo de escala usa respostas fechadas (escolha múltipla), assumindo que a intensidade da experiência é linear, ou seja, num contínuo entre não concordo e concordo plenamente, partindo do princípio que as opiniões podem ser medidas.

Tabela 1 - Níveis de Severidade da EADS

	Depressão	Ansiedade	Stress
Normal	0-9	0-7	0-14
Leve	10-13	8-9	15-18
Moderado	14-20	10-14	19-25
Severo	21-27	15-19	26-33
Muito Severo	28+	20+	34+

Após o cálculo dos resultados, a amostra foi filtrada e selecionaram-se os indivíduos mais relevantes para as entrevistas etnográficas. Foram escolhidos indivíduos cujos sinais de *stress* eram elevados, bem como indivíduos que apresentavam sinais baixos. Esta escolha pretendeu estudar a forma como cada indivíduo lida com o *stress*, tentando relacionar com a experiência no trabalho (número de anos a trabalhar na restauração) e a sua função dentro do estabelecimento.

3.3 Entrevistas

As entrevistas foram realizadas em locais e horários escolhidos pelos participantes (embora tenham sido sugeridos alguns locais pelo investigador), tendo-se prendido pelos seguintes critérios: Locais onde o participante se sentisse à vontade para falar, sem demasiado ruído para que a conversa fosse fácil e a gravação não fosse prejudicada, em alturas do dia em que o indivíduo tivesse disponibilidade para passar cerca de uma hora na entrevista, sendo o local mais escolhido o parque da cidade de Mealhada, no horário de descanso dos participantes (por volta das 16h). Cada indivíduo foi informado que a entrevista seria gravada, sendo que, para evitar a presença de um elemento estranho (um gravador), as gravações foram realizadas no telemóvel do investigador que ficava pousado em cima da mesa, em conjunto com a carteira, chaves, estojo e qualquer outro objeto presente.

Cada entrevista durou cerca de uma hora, sendo realizadas pelo menos duas com cada indivíduo, a primeira de carácter introdutório ao estudo e do indivíduo, com a segunda a ter um carácter mais focado nos detalhes pertinentes ao estudo. Estas foram entrevistas padrão dos estudos etnográficos, entrevistas semiestruturadas, com o investigador a possuir

um pequeno conjunto de questões²⁷ que seriam colocadas em momentos pertinentes da entrevista, de forma a conduzir o entrevistado aos tópicos mais importantes, sem interromper o seu discurso, apenas encorajando a mais.

Após o final das entrevistas o investigador procedeu à transcrição das mesmas, focando-se nos tópicos selecionados. As transcrições foram feitas o mais brevemente possível após a realização de cada entrevista para evitar perdas de informação por falhas na gravação.

Embora, numa primeira instância, tenham sido selecionados 16 indivíduos, apenas foram entrevistados 10, devido à recusa de seis por indisponibilidade e falta de interesse (“*Não tenho qualquer interesse em participar nisso. Respondi ao questionário por boa educação. Não me leve a mal mas não quero participar.*”). Os indivíduos entrevistados pertenciam a ambos os géneros, apresentando diferentes resultados na secção de *stress* da escala e diferente experiência na restauração, como suprarreferido.

Tabela 2 - Informações sobre indivíduos entrevistados²⁸

Indivíduo	Género	Anos de experiência	Resultado da escala	Função no estabelecimento	Atividades de redução de stress
1	Feminino	3	28 (Severo)	Empregada de mesa.	Ouvir música, meditar, ver filmes.
2	Feminino	10	6 (Normal)	Ajudante de cozinheiro.	Cantar.
3	Feminino	3	14 (Normal)	Empregada de mesa.	Ouvir música, cantar.
4	Masculino	29	32 (Severo)	Chef.	Ver tv (futebol), praguejar.
5	Feminino	27	32 (Severo)	Gerente dos funcionários.	Andar no quintal.
6	Masculino	34	26 (Severo)	Chef.	Ver tv (futebol), fumar.
7	Masculino	10	8 (Normal)	Magarefe (Matador/assador de leitões)	Não pratica atividades.
8	Feminino	6	12 (Normal)	Ajudante de cozinheiro.	Ir às compras, ver tv, ler, estar com o filho.
9	Feminino	4,5	14 (Normal)	Empregada de mesa.	Ler, ouvir música.
10	Feminino	1	22 (Severo)	Empregada de mesa.	Ouvir música, sair com amigos.

²⁷ Ver anexos para consultar cópia do guião.

²⁸ Ver anexos para consultar tabela de dados compilados no programa SPSS.

3.4 Análise das entrevistas

As hipóteses deste estudo, como suprarreferidas, passam por ligar a experiência profissional à diminuição do stress, definir as funções dentro de um restaurante que causam mais *stress*, o que o causa, quais as suas consequências mais frequentes e o que as pessoas mais fazem para amenizar os efeitos deste, pelo que as entrevistas realizadas tiveram por base encontrar respostas a estas questões.

Sublinha-se que o alcance deste estudo é baixo, pelo que não se podem retirar conclusões universalizáveis destas entrevistas, sendo que as mesmas servem para ilustrar o material teórico apresentado, refutando ou reiterando as hipóteses apresentadas.

3.4.1 Experiência profissional vs *stress*

Como referido na revisão teórica do tema, em teoria, o *stress* diminui à medida que os indivíduos passam mais tempo na mesma profissão, mais facilmente lidam com o stress presente na mesma.

Assumindo que esta premissa é verdadeira, seria de esperar que indivíduos com uma elevada experiência profissional tivessem resultados nos parâmetros de *stress* da escala mais baixos, o que, não se verificou em todos os casos pois existem outras variáveis que influenciam o *stress*. A função dentro do estabelecimento e a personalidade do indivíduo afetam profundamente o *stress* que este sente no seu dia-a-dia.

No entanto, durante as entrevistas foi questionado a cada um dos indivíduos se, no seu ponto de vista, o seu *stress* aumentou ou diminuiu com a experiência que ganharam ao longo do tempo, tendo sido obtidas respostas que coincidem com o facto de existirem outros fatores que influenciam o *stress*, algo que foi apresentado na revisão teórica.

Em certos casos, quando o indivíduo começa a trabalhar num local, todos os colegas tentam dar-lhe ordens, devido à sua pouca experiência profissional, muitas vezes tentando ajudar, o que pode acabar por propiciar situações *stressantes*, como reiterado por um dos indivíduos que, na entrevista afirmou:

“Ao longo do tempo o stress tem vindo a diminuir e a relação com os meus colegas tem vindo a melhorar porque já não tentam todos mandar em mim. No início era uma rapariga nova, em idade e experiência e, como em todo o lado, os que cá estão há mais tempo tentaram sempre mandar em mim. Cada um me dava uma ordem diferente. Havia alturas em que não sabia o que fazer e parecia uma barata tonta a correr de um lado para

o outro na sala. Agora tem vindo a melhorar porque já sei o que fazer na maioria das situações e eles já me vêem como uma pessoa igual a eles.” Outro dos indivíduos questionado acerca do mesmo assunto afirmou que *“Ao longo do tempo o stress vai diminuindo porque aprendi a trabalhar melhor e a lidar com os colegas e com o cozinheiro”*, o que suporta a hipótese em questão.

No entanto, outros casos refutam esta hipótese, como o caso de um Chef cujos níveis de *stress* têm vindo a aumentar ao longo dos anos porque, aliada à experiência que foi obtendo, foram-lhe dadas mais responsabilidades: *“Tenho notado que o stress vai aumentando com os anos porque tenho tido mais responsabilidade. No início era ajudante e apesar de ouvir muitos berros só tinha que me preocupar em fazer o que me mandavam. Agora tenho que fazer o meu trabalho e controlar o dos outros.”*

3.4.2 Função no estabelecimento vs *stress*

As características do trabalho desempenhado podem, ou não, incutir um nível de *stress* mais elevado ao indivíduo. Como referido anteriormente, as condições físicas e psicossociais do trabalho influenciam o indivíduo. Estas condições, num restaurante, passam pelo espaço, pela temperatura, pela relação com os colegas, pela responsabilidade do funcionário e pelo facto de ter que lidar, ou não, com os clientes.

Durante as entrevistas foi passível de realçar que os indivíduos com cargos de maior responsabilidade (Chef, gerente dos funcionários) ou que trabalham diretamente com o cliente lidam com mais *stress* que outros, cujas responsabilidades são menores ou se encontram afastados dos clientes.

Um Chef tem maior responsabilidade que um ajudante de cozinha, o que causa mais *stress*, tal como reiterado nos seguintes excertos dos dois Chefs entrevistados: *“Ter que comandar as tropas também consegue ser difícil. Cada um tem que saber muito bem o que fazer e ser bem organizado para que as coisas corram todas bem. Quando não corre o responsável sou eu.”* *“No início era ajudante (...) só tinha que me preocupar em fazer o que me mandavam. Agora tenho que fazer o meu trabalho e controlar o dos outros.”*

Semelhante a um Chef, um funcionário que tenha que gerir outros tem maior responsabilidade, pois quando algo corre mal, principalmente junto a um cliente, esse funcionário é o primeiro a ser chamado, antes do patrão: *“Há sempre um cliente ou outro que reclama por alguma coisa. A maioria das vezes nem tem sentido mas sou sempre*

chamada porque estou responsável pelos meus colegas. Isso põe-me stressada porque até saber o que o cliente quer penso sempre no pior.”

No entanto, existem indivíduos cujas funções os protegem do *stress*, como é o caso dos assadores de leitões (magarefes): *“Não tenho muito stress psicológico. O meu trabalho é mais simples. O que causa mais stress é ter que controlar os fornos a lenha para terem a temperatura certa para assar o leitão sem o queimar nem deixar cru. Como é a lenha temos que jogar com a lenha que pomos dentro dos fornos e o tempo que deixamos lá o leitão. Mas ao longo dos anos vamos aperfeiçoando a técnica e vai sendo mais fácil.”*

Estes testemunhos vêm de encontro à premissa que certas características do trabalho influenciam o *stress* de uma forma positiva ou negativa, sendo que esta influência, tal como todas as outras, depende de outros fatores como os analisados nesta secção do estudo.

3.4.3 Relações interpessoais vs *stress*

A comunicação é um dos instrumentos-chave num restaurante, tal como na maioria das profissões, visto que esta permite uma coordenação e divisão laboral mais efetiva que, em última instância, otimiza o trabalho e a satisfação de todos. As relações interpessoais podem facilitar ou prejudicar a comunicação. Se um trabalhador não tiver uma boa relação com outro tenderá a evitar comunicar com o mesmo, o que levará a que o trabalho se torne mais complicado, propiciando um ambiente menos saudável entre todos, algo que se pode refletir nos clientes.

Nas entrevistas, um dos tópicos abordados passou pela relação entre colegas, desde o próprio indivíduo com os colegas como entre os outros colegas, tendo-se obtido testemunhos que confirmam a teoria apresentada.

Más relações podem atrasar o trabalho e dificultar o mesmo: *“Às vezes temos mais stress entre nós na cozinha que com o trabalho. Alguma colega que esteja mais mal-disposta e que não queira fazer uma ou outra coisa acaba por atrasar todo o trabalho.”* Um dos indivíduos entrevistados considera ser necessária muita paciência para fazer o trabalho, principalmente com os colegas, visto que nos momentos de maior confusão costumam existir alguns atritos que, citando o mesmo *“entre as mulheres depois ficam piores quando há menos trabalho. Os homens reclamam mas esquecem. As mulheres depois mandam piadas umas às outras.”*

Este testemunho é corroborado por outros indivíduos, de estabelecimentos diferentes (não significa que este problema entre colegas se restringe a um estabelecimento em especial): *“Gerir muitas mulheres é complicado. Com os homens é fácil. Posso discutir com eles e eles podem nem concordar mas passado um bocado está tudo bem. As mulheres não. Repisam muito no mesmo assunto e nada passa. Tenho que ter mais cuidado na forma como falo, mais calma.” “Aqui o único homem é o patrão. De resto somos mulheres. Ele é um stressado e adora implicar conosco. Mas podemos responder-lhe à letra e ele compreende. O problema é quando fazemos o mesmo umas às outras. Há um tempo tive uma discussão com uma colega e não nos falámos durante vários dias até que ficámos as duas sozinhas na sala uma tarde e fui falar com ela para nos deixarmos disto porque era preciso trabalharmos bem uma com a outra e se não falássemos não dava.”*

3.4.4 Horários de trabalho

Os horários de trabalho na restauração diferem de acordo com a função desempenhada. Todos os funcionários têm horários de entrada mas nem todos têm horário de saída. Enquanto a cozinha, por norma, encerra a meio da tarde, os funcionários da sala já não gozam dessa mais-valia, visto que apenas podem sair após os clientes o terem feito. Isto reflete-se em níveis de *stress* elevados, uma vez que prejudica a vida pessoal dos mesmos, como foi passível de verificar nas entrevistas. Além das horas de trabalho, outra diferença nos horários, em comparação a certas profissões, são as folgas. Na maioria das profissões, os funcionários gozam um dia e meio de folga que coincide com o fim de semana. Na restauração esta folga já é diferente, visto que ao fim de semana existe um maior fluxo de clientes, o que leva a que as folgas sejam, na maioria dos restaurantes, a meio da semana.

Em todos os restaurantes visitados nesta amostra apenas dois davam a possibilidade de folgar ao fim de semana. Um destes encerrava ao sábado e o outro permitia aos funcionários que escolhessem o dia de folga a gozar, coordenando com os outros funcionários. No resto dos restaurantes a folga era, invariavelmente, de duas formas: um dia da semana em que o restaurante encerrava ou, caso o restaurante não encerrasse, as folgas eram rotativas entre os funcionários. Além das folgas há a questão de saírem a meio da tarde para fazerem uma pausa e voltarem antes da hora de jantar para o serviço, por exemplo, fazem o seguinte horário: das 10h às 15h e das 19h às 21h. O que, em certos dias não é tão linear, se os clientes demorarem mais a sair.

Os funcionários que trabalham na sala, no atendimento ao cliente afirmam que os horários são difíceis, visto que ficam sem certas liberdades: *“Os horários são muito complicados. Gosto de sair com os meus amigos e não ter hora de saída é muito chato porque os planos costumam correr mal.”*

“A meu ver os horários são muito longos e cansativos. Claro que com o tempo uma pessoa se vai habituando mas é um ritmo sempre elevado e fico sem grande tempo para os meus filhos e marido.”

“Não temos ‘horário de fábrica’. Não é definido, só o de entrada. Há dias em que nem conseguimos fazer a pausa a meio da tarde. Juntamos almoços e jantares. É esgotante.”

Por outro lado, os funcionários da cozinha concordam que os seus horários, apesar de serem difíceis pela pausa, conferem uma maior liberdade pois a cozinha encerra: *“Os horários são mais fáceis que os da sala. Temos horas certas para entrar e sair porque a cozinha fecha.”* *“Os horários são normais, como a cozinha fecha acabamos por ter mais liberdade que os da sala que só saem quando acabarem os clientes.”*

3.4.5. Principais causas de stress na restauração e as suas consequências

Neste tópico foi pedido aos entrevistados que descrevessem o seu dia típico de trabalho, de forma a obter uma base a partir da qual se pudessem inferir as principais causas de *stress*, bem como as suas consequências. A observação participante do investigador teve, também, um papel fulcral nesta parte do estudo, uma vez que permitiu, assim, focar a atenção dos entrevistados nos momentos-chave.

Como suprarreferido, o investigador possui uma vasta experiência na restauração devido ao facto de várias pessoas da sua família trabalharem nesta área, bem como o mesmo auxiliar, durante muitos anos, os seus pais no restaurante que gerem, o que permite um conhecimento mais aprofundado do funcionamento deste tipo de estabelecimentos pois, conhecendo funcionários e gerentes de vários restaurantes foi possível visitar alguns dos estabelecimentos e observar o trabalho sem ser um completo estranho ao serviço e às pessoas.

A análise deste tópico será dividida em duas partes centrais, a sala e a cozinha, de forma a compreender como cada um dos locais funciona quais os fenómenos mais *stressantes* em cada um.

3.4.5.1 A sala

Um dia típico na sala de um restaurante inicia-se por volta das 10h. Os funcionários fardam-se e iniciam as tarefas de preparação dos almoços, além de terminarem o que ficou por fazer no dia anterior. Organizam-se as mesas, varre-se o chão, limpam-se os vidros e móveis e repõe-se os *stocks* necessários para o dia. A abertura para os clientes varia, de estabelecimento para estabelecimento, entre as 11.30h e as 12h. O início dos almoços é suave e fluido. Todos os clientes são atendidos com relativa celeridade. Eventualmente aparecem mais e mais clientes e as salas enchem-se, sendo que, é nesta altura que o *stress* aumenta. Porém, aparentemente, nestas alturas o trabalho corre melhor: *“Quando há muito trabalho as coisas até costumam correr bem porque todos sabemos o que tem que ser feito e fica tudo organizado, não há tempo para errar ou dar valor às discussões.”* Há quem consiga ver o *stress* como algo positivo nestas alturas pois *“ajuda na concentração, naquelas alturas o foco é enorme e nem pensas na morte do gatinho da vizinha porque não tens tempo. O importante é fazeres tudo bem feito.”*

Cada funcionário é responsável por várias mesas e cada pessoa tem uma personalidade e exigências diferentes e o funcionário tem que conseguir lidar com cada uma. Uma particularidade que o investigador pôde inferir a partir da sua experiência e das entrevistas é o facto de, ocasionalmente, um cliente necessitar de libertar as suas frustrações durante a refeição, fazendo reclamações sobre várias coisas, mesmo que algumas, claramente, não façam sentido, como o preço da refeição, após ver o preço no menu. Nestes casos o funcionário tem que ser capaz de compreender a situação do cliente e gerir a mesma, de forma a que o cliente saia satisfeito e volte ao estabelecimento.

Um exemplo de um caso destes foi experienciado pelo investigador no restaurante dos seus pais. Numa mesa de 12 clientes, na qual uma senhora pediu rojões. Na mesma mesa foram pedidos vários pratos e, devido ao facto de os rojões terem sido confecionados na hora, foram o último prato a chegar à mesa. Quando a senhora recebeu os rojões começou a discutir com a funcionária que não conseguiu lidar com a situação e virou as costas para não piorar as coisas. Nessa altura o investigador (na altura no papel de funcionário) dirigiu-se à mesa e conversou com a senhora e tentou perceber os motivos da reclamação que passaram pelo facto de a senhora considerar que o prato em causa não eram rojões. O grupo era nortenho e os rojões que estavam habituados a comer eram confecionados de forma diferente dos confecionados no restaurante em questão. A senhora queria ir-se embora sem comer (e com ela saíam todos os indivíduos do grupo) e o funcionário conseguiu, com relativa paciência, que a senhora optasse por um prato

diferente, algo que fosse do seu agrado, de forma a que ficassem todos. No final da refeição todos saíram satisfeitos e deixaram gorjeta.

Aquando das entrevistas o investigador descobriu que este fenómeno se manifesta em todos os restaurantes. Em certos casos o cliente tem alguma razão quando o prato não vem nas condições ideais (algum alimento frio ou em falta), sendo que em outras a reclamação é claramente descabida de propósito, tal como o preço da refeição ou, como no caso do seguinte testemunho, o preço do leitão: *“Já cá tive mais que um cliente que encomenda um leitão e, quando o vem buscar, lhe digo o preço começa a disparatar que é um roubo e se recusa a pagar o que peço. O interessante é que o preçário está ali (aponta para um placar acima da registadora onde se encontram os preços do leitão) e a pessoa encomendou o leitão aqui, não por telefone. Depois de reclamar e eu explicar que não tenho culpa dos preços, porque o patrão é que os faz, o cliente acaba por aceitar e leva o leitão.”*

Este fenómeno é um grande indutor de *stress* para os funcionários pois uma reclamação tem que ser levada com seriedade e pode prejudicar a imagem do estabelecimento, pelo que cada funcionário deve receber algum tipo de treino para lidar com estas situações.

No final das refeições, quando já ficam poucos clientes na sala, em determinados casos, os problemas revelam-se: *“Quando há muito trabalho as coisas até costumam correr bem porque todos sabemos o que tem que ser feito e fica tudo organizado, não há tempo para errar ou dar valor às discussões. O problema é que no final dos almoços as discussões voltam a aparecer e isso cria um bocado mau ambiente. Mas acaba tudo por passar.”* *“Nas horas de mais trabalho tudo corre sobre rodas. Todos trabalham sem se preocuparem com os problemas. Quando chega o final das refeições parece que baixam a guarda e os erros aparece. Esperam que seja o colega a fazer o trabalho, põe-se na conversa ou saem para fumar e isso gera confusão porque quando vão a reparar que o trabalho deles não foi feito começam a discutir uns com os outros. E se ainda estiverem clientes na sala é complicado. Tenho que gerir essas picardias muito bem.”*

Após a saída dos últimos clientes ou, em casos em que uma ou duas mesas permanecem até mais tarde, a sala começa a ser limpa e as mesas organizadas para os jantares. Por norma os funcionários da sala conseguem sempre fazer uma pausa entre as 15h e as 18-19h, para depois voltarem a trabalhar até as 21-22h. Em dias especiais o trabalho pode-se arrastar até mais tarde, daí o horário não ser fixo. *“Temos vários dias em que saímos depois da meia noite. Não somos nós que mandamos. Os clientes vêm para cá*

festejar alguma coisa e cá ficam a conversar e a beber até às tantas. Custa um bocado ter planos feitos por exemplo para sair ou para estar com a família mas o pior é ter que voltar no dia seguinte à hora de entrada certa. Uma colega minha teve problemas com um patrão porque saiu do trabalho um dia às 4 da manhã e no dia seguinte adormeceu e em vez de chegar às 10h apareceu quase às 11h. O patrão fartou-se de discutir com ela porque o que importava era a hora de entrada e não a hora de saída. Claro que ela entretanto procurou outro trabalho e demitiu-se. Deve ser muito difícil trabalhar com um patrão assim.” Este testemunho apresenta um extremo dos horários da restauração que, embora seja raro encontrar, afeta negativamente a motivação de um funcionário.

3.4.5.2 A cozinha

O trabalho na cozinha de um restaurante é gerido de forma diferente do trabalho na sala. Os funcionários têm horários fixos e a cozinha encerra durante a tarde e a partir de uma determinada hora à noite, sendo que apenas serão atendidos os clientes que já estiverem no restaurante.

Os funcionários chegam mais cedo que os da sala e iniciam a preparação para os almoços. Nestes restaurantes o prato mais comum é o Leitão assado à Bairrada, como suprarreferido. No entanto, existe sempre um menu onde as pessoas podem escolher outros pratos diferentes. Esses pratos podem ser as sugestões do dia (situação na qual os funcionários já têm uma quantidade de alimentos cozinhados para acelerar o processo) ou outros pratos cuja confeção é feita na hora, chamado serviço de cozinha. Em determinados restaurantes cada funcionário tem uma secção designada (preparação, confeção, empratamento), sendo que noutros estabelecimentos todos trabalham em conjunto sem funções definidas.

Segundo os entrevistados e a experiência do investigador, as situações mais *stressantes* passam por coordenar o serviço de cozinha com as sugestões do dia e o leitão. Numa mesa podem ser pedidos vários pratos que se incluam nas três categorias em questão, o que implica um planeamento rápido por parte do Chef que permita que todos os pratos saiam para a mesa aproximadamente ao mesmo tempo.

“O mais complicado é misturar serviço de leitão com serviço de cozinha porque demora sempre mais tempo por ser feito na hora e alguns clientes reclamam porque outra mesa que chegou depois da deles foi servida mais cedo mesmo que fosse só leitão.”

“Com o leitão é fácil. Os magarefes trazem tudo preparado e é só manter quente e empratar. O problema é quando pedem vários pratos diferentes que atrasam tudo e não dão para preparar antes. Nos restaurantes que têm pratos do dia é mais simples. Eles já

têm muita coisa preparada e vai sendo mais rápido. Aqui não. Os pratos demoram tempos diferentes a fazer e têm que ir ao mesmo tempo para a mesa.”

Estas situações são impossíveis de alterar, pelo que os funcionários se habituem e adaptam: *“Como não podemos mandar no que os clientes comem já nos habituamos a isso. Sim causa stress porque queremos tudo bem feito e todos temos que estar muito concentrados. Mas isso é bom porque põe as pessoas a trabalhar mais depressa e ajuda a ver quem tem jeito para o trabalho. Costumamos receber estagiários e os que se safam melhor são os que não entram em pânico nas alturas de stress. Os outros acabam por ficar para trás.”*

Outra situação que é extremamente *stressante*, principalmente para os responsáveis, são as reclamações em relação ao prato que alteram toda a dinâmica do trabalho pois é imperativo reparar o erro cometido com a maior velocidade possível, tentando não prejudicar a confeção dos outros pratos.

*“É **** ter que ouvir reclamações dos clientes quando alguma coisa não corre bem. Tento que saia sempre tudo na perfeição mas às vezes não corre bem porque não dá para controlar tudo. Há sempre alguma coisa que pode correr mal e quando corre há problemas porque alguém fez asneira e sou eu o responsável. Tenho que retificar o problema e perceber porque é que o erro aconteceu. Quer seja a comida mal cozinhada, fria ou mal apresentada, tudo isso tem um motivo para acontecer.”*

No final dos almoços a cozinha é limpa e é feita a preparação para os jantares, sendo que a mesma encerra. Após os jantares, na maioria dos restaurantes visitados, por volta das 22h, a cozinha encerra, tal como no final dos almoços.

3.4.6 Perceção do fenómeno de *stress*

Este tópico consiste na perceção do *stress* como sendo algo positivo ou negativo, uma vez que esta mesma perceção pode afetar a forma como cada um enfrenta o *stress*.

“O stress é algo negativo porque prejudica o sono e a concentração, se for prolongado, mas se for no momento é bom porque acelera o trabalho. Também é mau quando é entre colegas.”

“Para mim é negativo no sentido físico porque me afeta o sono e a alimentação. Quando sei que vou ter um dia com muito trabalho fico nervosa e não durmo bem nem como em condições. Mas é bom porque ajuda na concentração. Na altura não penso em mais nada.”

“Considero o stress algo negativo porque não deixa concentrar. Mas não penso muito nisso porque é raro sentir stress. Acho que ao longo do tempo fui perdendo cada vez mais o stress.”

As opiniões dos indivíduos entrevistados confirmam a afirmação de Sutherland e Cooper acerca da conotação negativa empregue ao *stress* (Sutherland & Cooper, 1994: 131), embora alguns vejam o *stress* como algo positivo a curto prazo, o que beneficia o indivíduo pois permite que este tenha uma prestação melhor.

3.4.7 Métodos mais utilizados para combater o stress

Cada indivíduo lida com o *stress* utilizando um conjunto de técnicas diferente, que vai sendo aprendido e refinado ao longo dos anos. Não obstante, existem determinadas técnicas que se encontram na maioria dos indivíduos e que permitem, assim, auxiliar indivíduos que não conseguem lidar bem com o *stress* pois, tendo conhecimento destas formas de combater o mesmo, podem, mais facilmente, tentar encontrar o seu conjunto.

Uma parte do questionário apresentado aos indivíduos referia-se aos métodos utilizados para combater o *stress*, acompanhada de exemplos. Foi passível de inferir que certos indivíduos não perceberam a questão em causa. Não obstante, foram obtidas várias respostas que podem ser catalogadas em lazer e família, dado que passam por praticar atividades de lazer como ouvir música, cantar, fazer compras, ver televisão, ler ou andar no quintal e estar com a família e desabafar com a mesma.

A atividade de lazer mais encontrada foi a música. Ouvir música e cantar são os métodos em questão que permitem que os indivíduos consigam ultrapassar o *stress* inerente ao seu quotidiano:

“Ando sempre a cantar. Isso ajuda -me a concentrar e aliviar o stress. A música é muito importante para mim.”

“Eu liberto o stress cantarolando. Adoro estar a trabalhar e a cantarolar.”

“Ouço música. No carro, em casa, e até aqui no trabalho antes dos almoços costumo andar a ouvir música. Ajuda muito a relaxar. E não sou a unica. Vários colegas fazem o mesmo.”

Além da música, também ver televisão, ler, fazer compras e estar em contacto com a natureza (nos casos encontrados foi especificado estar no quintal) foram as técnicas mais encontradas nos questionários, corroboradas pelas entrevistas:

“Olha gosto muito de ler e ir às compras, gosto de ver uma boa série ou um filme que esteja a dar na TV. Tudo isso me alivia o stress. E claro, estar com o meu filho é o mais importante.”

“Não pratico atividade nenhuma. Só fumar e ver televisão. Fumar ajuda-me muito. Faço uma pausa de vez em quando, quando há tempo. O que mais gosto de ver na televisão é futebol, claro. Nada mais relaxante que ver um jogo.”

“Nas alturas com mais stress dizer umas asneiras e reclamar com as pessoas relaxa-me. Os meus colegas já sabem que sou assim e não levam a mal. Alguns também reclamam comigo. O trabalho é feito na mesma e o stress passa. Em casa gosto muito de ver um joguinho de futebol na televisão.”

“O que mais gosto de fazer e que me alivia o stress é andar no meu quintal. Adoro a natureza e há qualquer coisa de especial em estar a mexer na terra, nas ervas e na plantação. Vou lá todos os dias, nem que seja só um bocadinho.”

Os testemunhos acima apresentados ilustram as formas mais comuns de combater o *stress* utilizadas pelos funcionários da restauração na zona de Mealhada e enquadram-se nas formas mencionadas na revisão teórica do tema. Sugere-se, ao leitor, que, ao ler estes testemunhos, procure adicioná-los às formas suprarreferidas e, através de uma introspeção, tente descobrir um conjunto de métodos que lhe permita enfrentar o *stress*, melhorando o conjunto de técnicas que utiliza.

Parte 4: Conclusão

O *stress* ocupacional é um fenómeno que impacta a vida de qualquer trabalhador, independentemente da sua profissão. A restauração não é exceção, como comprovado através deste estudo que, aliando áreas como a Psicologia e a Antropologia, permitiu verificar que existe uma panóplia de variáveis que influenciam o *stress*, podendo estas variáveis ser extrapoladas para outras profissões e indo de encontro a estudos realizados noutras amostras, tais como os utilizados na recensão teórica deste tema. Como sugerido, cada indivíduo deve analisar os métodos para combater o *stress* apresentados neste estudo e adicioná-los ao seu conjunto de métodos, caso faça sentido, uma vez que cada indivíduo tem o seu próprio conjunto de métodos que vai alterando ao longo da vida.

Através do estudo etnográfico foi possível observar como os trabalhadores da amostra em questão lidam com o *stress* ocupacional, além de permitir analisar as hipóteses formuladas no início do mesmo, acerca da ligação entre a experiência profissional e a função no local de trabalho e o *stress*, além de analisar as causas e consequências do *stress* na restauração e quais os métodos utilizados pelos indivíduos da amostra para combater o mesmo, concluindo-se que existe uma ligação íntima entre a experiência profissional e a função desempenhada e a sua influência no nível de *stress* apresentado pelos indivíduos mas essa estas variáveis não podem ser analisadas por si só visto que, como suprarreferido, existe uma panóplia de variáveis que influenciam o *stress*. Além disso, foi possível de inferir que a restauração é uma profissão carregada de tensão, na qual os funcionários necessitam de ter a capacidade de lidar, não só com o *stress* inerente ao trabalho em si, mas também com clientes diferentes, com exigências diferentes.

O investigador sublinha, ainda, que a envergadura prática do presente estudo foi demasiado pequena para universalizar as conclusões retiradas da parte etnográfica, sendo que esta ilustra as hipóteses levantadas pela análise teórica e suscita a necessidade de maior intervenção junto dos estabelecimentos para melhorarem o desempenho dos seus funcionários, treinando-os para lidar com o *stress*, bem como de realizar estudos com maior envergadura, com uma possível cooperação entre a Antropologia e a Psicologia e procurar uma ligação entre várias profissões, de forma a validar as premissas apresentadas.

Referências Bibliográficas

1. Adamo, S. A. 2014. The effects of stress hormones on immune function may be vital for the adaptive reconfiguration of the immune system during fight-or-flight behavior. *Integrative and comparative biology*, 54(3): 419–26. DOI: 10.1093/icb/icu005.
2. Amorosi, M.; Pettinelli, R. 2013. Depression and work related stress problems, with notes of comparative law. *Psychiatria Danubina*, 25 Suppl 2: S185–9.
3. Andreotti, C. 2013. *Effects of Acute and Chronic Stress on Attention and Psychobiological Stress Reactivity in Women*. Vanderbilt University.
4. Antoniazzi, A. S.; Dell’Aglío, D. D.; Bandeira, D. R. 1998. O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 3(2): 273–294. DOI: 10.1590/S1413-294X1998000200006.
5. Bandeira, C. de M.; Hutz, C. S. 2012. Bullying: prevalência, implicações e diferenças entre os gêneros. *Psicologia Escolar e Educacional*, 16(1): 35–44. DOI: 10.1590/S1413-85572012000100004.
6. Bell, A.; Ross, K. 2014. The Neuro Psycho Physiological Effects of Chronic and Excessive Stress. *American International Journal of Social Science*, 3(1): 159–173.
7. Bell, R.; Britton, A.; Brunner, E.; *et al.* 2009. The Whitehall II Study. *American Journal of Epidemiology*, 170(4): 1–28. DOI: 10.1093/aje/kwp161.
8. Bianchi, R.; Verkuilen, J.; Brisson, R.; *et al.* 2016. Burnout and depression: Label-related stigma, help-seeking, and syndrome overlap. *Elsevier*. DOI: 10.1016/j.psychres.2016.08.025.
9. Bicho, L.; Pereira, S. 2012. Stress Ocupacional. 1–20.
10. Bickford, M. 2005. Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects, and the Solutions. *Canadian Mental Health Association Newfoundland and Labrador Division*, (August): 1–44.
11. Blaug, R.; Kenyon, A.; Lekhi, R. 2007. Stress at Work: A report prepared for The Work Foundation’s Principal Partners. *Stress at Work*, 1–10.

12. Brookes, K.; Limbert, C.; Deacy, C.; *et al.* 2013. Systematic review: work-related stress and the HSE management standards. *Occupational medicine (Oxford, England)*, 63(7): 463–72. DOI: 10.1093/occmed/kqt078.
13. Burgess, R. G. 2001. *A pesquisa de terreno : uma introdução*. 1ª Ed. ed. Oeiras, Celta.
14. Burke, R. J.; Greenglass, E. R.; Schwarzer, R. 1996. Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and its consequences. *Anxiety, Stress & Coping*, 9(3): 261–275. DOI: 10.1080/10615809608249406.
15. Centers for Disease Control and Prevention. 2005. Surviving field stress for first responders. *Disease Registry*, (May): 1–60.
16. Cevenini, G.; Fratini, I.; Gambassi, R. 2012. A new quantitative approach to measure perceived work-related stress in Italian employees. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 25(4): 426–45. DOI: 10.2478/S13382-012-0050-6.
17. Chapman, A.; Mandryk, J. A.; Frommer, M. S.; *et al.* 1990. Chronic perceived work stress and blood pressure among Australian government employees. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 16(4): 258–69.
18. Comby, B. 2002. *Controlo do Stresse por Métodos Naturais*.
19. Cooper, C. L.; Dewe, P. 2008. Stress: A Brief History. *Stress: A Brief History*, 1–144. DOI: 10.1002/9780470774755.
20. Corte-Real, I. 2004. *Stress No Trabalho - Avaliação dos riscos psicossociais para a saúde dos trabalhadores: Contributos de um estudo realizado com Bombeiros Voluntários*. Universidade do Porto.
21. Crestani, C. C. 2016. Emotional Stress and Cardiovascular Complications in Animal Models: A Review of the Influence of Stress Type. *Frontiers in Physiology*, 7(June): 1–20. DOI: 10.3389/fphys.2016.00251.
22. Davies, C. A. 1999. *Reflexive Ethnography: A Guide to Researching Selves and Others*. New York, NY, Routledge.

23. Dich, N.; Theis, L.; Head, J. 2015. Work stress, caregiving, and allostatic load: Prospective results from the Whitehall II cohort study. *Psychosomatic Medicine*, 77(5): 539–547. DOI: 10.1097/PSY.0000000000000191.
24. Donatelle, R. J. 2013. Stress. *In: My Health: An Outcomes Approach*. Oregon State University: 45–65.
25. Drake, C.; Richardson, G.; Roehrs, T.; *et al.* 2004. Vulnerability to stress-related sleep disturbance and hyperarousal. *Sleep*, 27(2): 285–91.
26. Falco, A.; Girardi, D.; Marcuzzo, G.; *et al.* 2013. Work stress and negative affectivity: a multi-method study. *Occupational medicine (Oxford, England)*, 63(5): 341–7. DOI: 10.1093/occmed/kqt054.
27. Ferreira, A. R. P. 2016. *Stress ocupacional e burnout em professores universitários*. *Dissertação*. Universidade Portucalense Infante D. Henrique.
28. Filgueiras, J. C.; Hippert, M. I. S. 1999. A polêmica em torno do conceito de estresse. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 19(3): 40–51. DOI: 10.1590/S1414-98931999000300005.
29. Filho, P.; Sampaio, J.; Leão, F. 2009. A Prevenção e o Controle do Stress: A Mediação Por Meio de Práticas Corporais. *Encontro Paranaense, Congresso Brasileiro de Psicoterapias Corporais*, 14(9): 1–8. DOI: 10.1017/CBO9781107415324.004.
30. Frasquilho, M. 2005. Medicina, médicos e pessoas: Compreender o stresse para prevenir o burnout. *Acta Med Port*, (18): 433–444.
31. Freire, R. 2014. *Fator Stress: O Trabalho Como Sofrimento Psíquico Nas Organizações*. Fundação Getúlio Vargas. DOI: 10.1017/CBO9781107415324.004.
32. Freixo, M. J. V. 2012. *Metodologia científica : fundamentos, métodos e técnicas*. 4^a Ed. ed. Lisboa, Instituto Piaget.
33. Furnham, A. 2005. *The psychology of behaviour at work: the individual in the organization*. 2nd ed. Hove, Psychology Press.
34. Ganster, D.; Schaubroek, J. 1991. Work Stress and Employee Health. *Journal of Management*, 17(2): 235–271. DOI: 10.1177/014920639101700202.

35. Glina, D. M. R.; Soboll, L. A. 2012. Intervenções em assédio moral no trabalho : Uma revisão da literatura. *Rev. bras. saúde ocup.*, 37(126): 269–283. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572012000200008>.
36. Gomes, A.; Cruz, J. 2004. A experiência de Stress e “Burnout” em psicólogos portugueses: Um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, (2): 193–212.
37. González-Quintanilla, V.; Toriello-Suárez, M.; Gutiérrez-González, S. *et al.* 2015. Stress at work in migraine patients: differences in attack frequency. *Neurología (Barcelona, Spain)*, 30(2): 83–9. DOI: 10.1016/j.nrl.2013.10.008.
38. Gray-Stanley, J. A.; Muramatsu, N. 2011. Work stress, burnout, and social and personal resources among direct care workers. *Research in developmental disabilities*, 32(3): 1065–74. DOI: 10.1016/j.ridd.2011.01.025.
39. Gray-Stanley, J. A.; Muramatsu, N.; Heller, T.; *et al.*, J. 2010. Work stress and depression among direct support professionals: the role of work support and locus of control. *Journal of intellectual disability research : JIDR*, 54(8): 749–61. DOI: 10.1111/j.1365-2788.2010.01303.x.
40. Han, K. S.; Kim, L.; Shim, I. 2012. Stress and sleep disorder. *Experimental neurobiology*, 21(4): 141–50. DOI: 10.5607/en.2012.21.4.141.
41. Härmä, M. 2006. Workhours in relation to work stress, recovery and health. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 32(6): 502–14.
42. Hartfiel, N.; Burton, C.; Rycroft-Malone, J.; *et al.* 2012. Yoga for reducing perceived stress and back pain at work. *Occupational medicine (Oxford, England)*, 62(8): 606–12. DOI: 10.1093/occmed/kqs168.
43. Heikkilä, K.; Nyberg, S. T.; Theorell, T.; *et al.* 2013. Work stress and risk of cancer: meta-analysis of 5700 incident cancer events in 116,000 European men and women. *BMJ (Clinical research ed.)*, 346: f165.
44. Helman, C. 1985. *Culture, health and illness: an introduction for health professionals*. DOI: 10.1590/S0102-311X1986000200011.

45. Hoven, H.; Wahrendorf, M.; Siegrist, J. 2015. Occupational position, work stress and depressive symptoms: a pathway analysis of longitudinal SHARE data. *Journal of epidemiology and community health*, 69(5): 447–52. DOI: 10.1136/jech-2014-205206.
46. HSA. 2016. Work-related stress a guide for employers. *Health & Safety Authority*, 28.
47. ILO, I. L. O. 2016. *Workplace Stress: A Collective Challenge*.
48. KCHC, K. C. H. C. 2010. Stress & Stress Management. *Klinik Community Health Centre*, 2–29.
49. Kivimaki, M.; Gimeno, D.; Ferrie, J. E.; *et al.* 2009. Socioeconomic position, psychosocial work environment and cerebrovascular disease among women: The Finnish public sector study. *International Journal of Epidemiology*, 38(5): 1265–1271. DOI: 10.1093/ije/dyn373.
50. Koslowsky, M.; Kluger, A.; Reich, M. 1995. *Commuting Stress: Causes, Effects, and Methods of Coping*.
51. Laval University. 2005. Mental Health at Work... From Defining to Solving the Problem. *A Series mental health at Work from defining to solving the problem*, 3–3.
52. Lazarus, R.; Folkman, S. 1985. *Stress, appraisal, and coping*. V. 23 . DOI: 10.1016/0005-7967(85)90087-7.
53. Leka, S.; Griffiths, A.; Cox, T. 2004. Work Organization & Stress. *Protecting Worker's Health Series*, 3.
54. Li, J.; Loerbroks, A.; Bosma, H.; *et al.* 2016. Work stress and cardiovascular disease: a life course perspective. *Journal of Occupational Health*, 58: 216–219. DOI: 10.1539/joh.15-0326-OP.
55. Lunau, T.; Wahrendorf, M.; Dragano, N.; *et al.* 2013. Work stress and depressive symptoms in older employees: impact of national labour and social policies. *BMC public health*, 13: 1086–1096. DOI: 10.1186/1471-2458-13-1086.
56. Marras, J. P. 2012. *Stress Ocupacional*. 1–20.

57. McEwen, B. 2002. *The End of Stress as We Know It*. Washington, D.C., Joseph Henry Press.
58. Melchior, M.; Caspi, A.; Milne, B. J.; *et al.* 2007. Work stress precipitates depression and anxiety in young, working women and men. *Psychological medicine*, 37(8): 1119–29. DOI: 10.1017/S0033291707000414.
59. Michie, S. 2002. Causes and management of stress at work. *Occupational Environ Med*, 59: 67–72. DOI: 10.1136/oem.59.1.67.
60. Nilsen, C.; Andel, R.; Fors, S.; *et al.* 2014. Associations between work-related stress in late midlife, educational attainment, and serious health problems in old age: a longitudinal study with over 20 years of follow-up. *BMC public health*, 14: 878. DOI: 10.1186/1471-2458-14-878.
61. Niosh. 1999. Stress At Work. *National Institute for Occupational Safety and Health*, (99-101): 10. DOI: <http://www.cdc.gov/niosh>.
62. Posen, D. D. 2003. *O Pequeno Livro do Stress*. 1st ed. Toronto.
63. Pugliesi, K. 1999. The Consequences of Emotional Labor : Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*, 23(2): 125–154. DOI: 10.1023/A:1021329112679.
64. Ramos, M. 2001. *Desafiar o desafio: prevenção do stress no trabalho*. 1st ed. Lisboa, Editora RH.
65. Ray Marks, M. L. 2015. Sleep, Disturbances of Sleep, Stress and Obesity: A Narrative Review. *Journal of Obesity & Eating Disorders*, 1(2): 1–6.
66. Ribeiro, J. L. P. 2009. Coping: estratégias para redução do stress. 1: 28–29.
67. Rocha, M.; de Martino, M. 2010. Stress and sleep quality of nurses working different hospital shifts. *Rev Esc Enferm USP*, 44(2): 279–285.
68. Rowe, C. 2014. Stress at work: booklet. *Health and Safety*, 5.
69. Salomé, J. 2014. *Sobreviver no mundo do trabalho: ou como enfrentar situações de stress*. 1st ed. Lisboa, Sinais de Fogo.

70. Santos, D. 2011. Burnout, estratégias de coping e qualidade de vida nos profissionais de saúde.
71. Sardinha, A.; Nardi, A.; Zin, W. 2009. Ataques de pânico são realmente inofensivos? O impacto cardiovascular do transtorno de pânico. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 31(1): 57–62. DOI: 10.1590/S1516-44462009000100014.
72. Siegrist, J.; Rödel, A. 2006. Work stress and health risk behavior. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 32(6): 473–481. DOI: 10.5271/sjweh.1052.
73. Silva, J. 2010. Estresse ocupacional e suas principais causas e consequências. *Tese de Mestrado: Universidade Cândido Mendes Centro II, Rio de Janeiro*.
74. Steptoe, A.; Kivimaki, M. 2013. Stress and cardiovascular disease: an update on current knowledge. *Annu Rev Public Health*, 34: 337–354. DOI: 10.1146/annurev-publhealth-031912-114452.
75. Sutherland, V.; Cooper, C. 1994. Stress In The Work Environment. *In: Human Stress and the Environment*. 131–159.
76. Terry, D. J.; Neilsen, M.; Perchard, L. 1993. Effects of work stress on psychological well-being and job satisfaction: The stress-buffering role of social support. *Australian Journal of Psychology*, 45(3): 168–175. DOI: 10.1080/00049539308259135.
77. União, A. 2014. *Stress e Burnout em Médicos Dentistas: da Epidemiologia à Comparação de Instrumentos de Medida*. Universidade Católica Portuguesa.
78. Vaessen, T.; Hernaes, D.; Myin-Germeys, I.; *et al.* 2015. The dopaminergic response to acute stress in health and psychopathology: A systematic review. *Neuroscience and biobehavioral reviews*, 56: 241–51. DOI: 10.1016/j.neubiorev.2015.07.008.
79. Wainwright, D.; Calnan, M. 2002. *Work Stress: The Making of a Modern Epidemic*. 1st ed. Buckingham, Philadelphia, Open University Press.
80. Wheatley, D. 1994. Medical Implications of Stress. *In: Rose, J. (ed.) Human Stress and the Environment*. Amsterdam, Gordon and Breach Science Publishers: 25.

81. WHO. 2010b. *Ambientes de trabalho saudáveis : um modelo para ação*.
82. WHO. 2011. *Gender Equality, Work and Health: A review of the Evidence*. DOI: 10.1007/SpringerReference_301104.

Referências online

1. Boroson, M. 2011. *One-Moment Meditation: "How to Meditate in a Moment"* - *YouTube*. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=F6eFFCi12v8> (05/01/2017).
2. HSE. n.d. *Health and Safety Executive*. Disponível em: <http://www.hse.gov.uk/> (21/11/16).
3. InfoEscola. n.d. *Ramadão*. Disponível em: <http://www.infoescola.com/islamismo/ramada/> (03/12/16).
4. MunicípioDeMealhada. n.d. *4 Maravilhas da Mesa da Mealhada*. Disponível em: <http://www.cm-mealhada.pt/menu/341/4-maravilhas> (19/04/17).
5. Prozis. n.d. *Treino Tabata*. Disponível em: <https://www.prozis.com/blog/pt-pt/treino-tabata-perder-peso/> (06/01/2017).
6. SaúdeEFitness. 2012. *Síndrome de fasciculação benigna | Saúde e fitness*. Disponível em: <http://saude-info.info/sindrome-fasciculacao-benigna.html> (06/01/2017).
7. TheAmericanInstituteofStress. n.d. *What is Stress?* Disponível em: <http://www.stress.org/what-is-stress/> (21/11/16).
8. WHO. 2010a. *Stress at the workplace*. World Health Organization. Disponível em: http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/ (28/09/16).
9. WHO. 2014. *The top 10 causes of death*. WHO. Disponível em: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs310/en/> (19/10/16).

Anexos

Anexo 1

Compensações:

As compensações que uma empresa tem que pagar aos seus empregados, em caso de problemas relacionados com o *stress* ocupacional podem assumir várias formas.

Exemplos:

- Um assistente social de uma empresa aceitou cerca de 202 236 € (170 000 £) de compensação por dois esgotamentos nervosos²⁹, consequência de uma carga de trabalho excessiva (Wainwright & Calnan, 2002: 1);
- Uma empregada de outra empresa recebeu uma compensação de cerca de 78 515 € (66 000 £) por *stress*, ansiedade e depressão causados por um gerente que praticava bullying³⁰ nos seus subordinados (Wainwright & Calnan, 2002: 1).

Distorção de informação recebida:

Apresenta-se, de seguida, uma passagem do livro “Sobreviver no mundo do trabalho ou como enfrentar situações de *stress*” de Jaques Salomé, que ilustra este assunto: “Tudo começou com náuseas. Como quando estive grávida. Tinham-me confiado um novo projeto, eu devia regozijar-me, mas, de cada vez que me davam informações ou me faziam perguntas sobre o assunto, a minha respiração sustinha-se e eu sentia náuseas e tonturas. Tinha de me apoiar em qualquer coisa ou de me sentar. A minha preocupação mais terrível era que alguém se apercebesse do meu estado. Algumas semanas mais tarde, deixei de conseguir clicar na pasta do projeto, no meu computador” (Salomé, 2014: 50-51).

Este excerto ilustra as consequências do *stress* ocupacional no indivíduo, em que as suas capacidades deixam de ser as mesmas, o que, a longo prazo, afeta a empresa.

Dieta:

Para melhor ilustrar a forma como a dieta afeta a nossa capacidade de lidar com o *stress*, apresenta-se uma passagem de Bruno Comby:

“Comparemos o homem a um *robot*. Entra combustível e saem resíduos e, entretanto, o *robot* utilizou a energia do combustível para cumprir determinadas funções, tais como deslocar-se, refletir, etc.

²⁹ Nervous breakdown.

³⁰ Bullying: “relacionamento interpessoal caracterizado por um desequilíbrio de forças”, no qual o tipo mais comum na esfera ocupacional é o verbal que “inclui práticas que consistem em insultar e atribuir apelidos vergonhosos ou humilhantes” (Bandeira & Hutz, 2012: 36; Glina & Soboll, 2012: 271).

(...)

Cada tipo de *robot* funciona com um combustível próprio. Para um carro será «gasóleo» ou «gasolina». Se se introduz um mau combustível no depósito, álcool, por exemplo, o carro não anda ou anda pior. Quem come seja o que for a qualquer hora do dia não se deve admirar de contrair, em seguida, todo o tipo de doenças!

O combustível original do homem é uma grande variedade de frutos, legumes. Sementes, carne, ovos e peixe. As nossas capacidades físicas, mentais e espirituais poderiam ser bem superiores ao que são se nos soubéssemos alimentar (Comby, 2002: 99-100).”

Meditação:

Atividade que mantém a atenção centrada no momento presente, com o principal objetivo da educação da mente (tomada de consciência), pois, com a mente sob controlo, podemos escolher o que pensar. (Filho *et al.*, 2009: 5). Apesar de ter originado no hinduísmo, não se trata de um ritual religioso, mas sim de uma técnica de puro relaxamento (Comby, 2002: 205-208). Pesquisas acerca da meditação indicam que esta pode diminuir a frequência respiratória, aumentar a absorção de oxigénio, reduzir a pressão sanguínea, diminuir a tensão e iniciar um estado de calma, criando um senso de bem-estar. Existem diversas formas de meditar, sendo que cada um deve escolher a mais adequada para si (Koslowsky *et al.*, 1995: 139). Pessoalmente, visto que não consigo fazer meditações longas, costumo praticar uma pequena meditação denominada de “meditação de 1 momento” (Borson, 2011), que consiste em isolar-nos durante um pequeno período de tempo (inicialmente é aconselhado 1 minuto), estando sentados com os pés bem assentes no chão e adotando uma postura direita e confortável, com os braços relaxados e numa posição simétrica (preferencialmente pousados nas pernas), sendo que, durante esse tempo, nos devemos focar pura e simplesmente na nossa respiração, isolando todos os outros pensamentos e estímulos externos.

Anexo 2

Base de datos extraída do programa SPSS

	Idade	Géner	Anos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Resultado Stress	
1	25	2	3,0	1	2	0	0	1	2	1	2	0	0	0	1	2	3	1	0	1	0	2	1	0	1	14
2	54	1	29,0	0	2	0	0	2	1	0	3	0	0	3	3	2	2	0	0	0	0	3	2	0	0	32
3	23	2	3,0	1	1	0	0	0	0	0	3	0	0	1	3	0	3	0	0	0	0	3	1	1	0	28
4	44	2	22,0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
5	45	2	7,0	2	1	2	0	0	1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	16
6	60	1	40,0	0	1	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	3	3	1	0	0	0	10
7	35	2	4,5	2	2	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	14
8	50	2	30,0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	12
9	23	2	1,0	1	0	0	1	0	3	0	2	0	0	1	3	1	1	0	0	0	0	1	2	1	0	22
10	26	2	1,0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	1	0	0	1	8	
11	25	2	5,0	2	1	0	0	1	0	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	16
12	30	1	10,0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	8
13	-	2	-	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	0	8
14	-	2	-	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	28
15	48	2	30,0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	14
16	27	2	10,0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	6
17	40	2	11,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	6
18	45	1	34,0	3	0	0	1	0	0	1	3	1	0	1	3	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	26
19	54	2	40,0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
20	55	2	45,0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	2
21	42	1	25,0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
22	-	2	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	35	1	2,0	1	2	0	0	0	1	1	0	1	0	2	1	1	0	0	1	1	1	2	1	0	0	14
24	30	2	6,0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	12
25	43	1	2,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	25	2	11,0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	14
27	38	2	12,0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	10
28	43	2	27,0	2	3	1	1	0	1	0	3	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	0	32
29	60	1	36,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	55	1	40,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	28	1	2,0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	14
32	36	1	5,0	1	0	0	0	1	2	0	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12
33	40	2	7,0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	14
34	21	2	1,0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	14
35	22	2	3,0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	14

Interpretação da tabela:

- Idade do indivíduo;
- Género: 1 = Masculino; 2 = Feminino;
- Anos: Anos de trabalho na restauração;
- Questão 1-21: Resposta às questões da escala EADS-21;
- Resultado *Stress*: cálculo do resultado da secção de *stress* da escala, de acordo com os parâmetros definidos (somar resultados e multiplicar por 2 para obter equivalência à escala de 42 itens);
- Dados em falta: indivíduos cujas respostas foram incompletas.

Anexo 3

Autorização entregue aos representantes dos estabelecimentos

Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade de Coimbra

Departamento Ciências da Vida

Mestrado em Antropologia Médica e Saúde Global

Autorização de participação no Projeto de Investigação

“*Stress* ocupacional: perspetiva antropológica na restauração”

Rúben Emanuel da Silva Pereira – 2012131851

Resumo do projeto de investigação: O presente projeto de tese propõe analisar a interpretação e vivência do fenómeno de *stress* ocupacional, por parte dos trabalhadores na área da restauração do Concelho de Mealhada, bem como as causas e consequências do mesmo nos trabalhadores, através de uma etnografia e de entrevistas e questionários a trabalhadores e seus superiores.

Objetivo: Este estudo tem a finalidade de compreender como os indivíduos que trabalham na área da restauração na zona de Mealhada lidam com o stress, procurando ligar a experiência profissional e a função desempenhada à diminuição do *stress*, através da análise, de uma perspetiva antropológica, de entrevistas com indivíduos aliada a uma base teórica do tema, alicerçada na perspetiva psicológica, bem como as principais causas e consequências do *stress* na restauração e os métodos mais utilizados para lidar com o mesmo.

Eu, _____ autorizo a participação do estabelecimento que represento, _____, no estudo levado a cabo por Rúben Emanuel da Silva Pereira, sob a orientação do Professor Luís Quintais, no âmbito da tese de Mestrado em Antropologia Médica, subordinado ao tema “*Stress* ocupacional, uma perspetiva antropológica na restauração”. Declaro que compreendi a explicação que me foi fornecida acerca do presente estudo, tendo-me sido dada a oportunidade de fazer as perguntas que considere necessárias. Tomei também conhecimento que, de acordo com as recomendações da declaração de Helsínquia¹, a informação ou explicação que me foi prestada versou os objetivos, os métodos, os benefícios previstos e o eventual desconforto da participação do estabelecimento neste estudo.

(Rúben Emanuel da Silva Pereira)

(Luís Fernando Gomes da Silva Quintais)

Assinatura do representante: _____

Data: _____

¹ Declaração de Helsínquia da Associação Médica Mundial, intitulada “Princípios Éticos para a Investigação Médica em Seres Humanos”, engloba um conjunto de princípios que regem os estudos com seres humanos, incluindo os referidos no texto.

Anexo 4

Consentimento informado entregue a cada um dos participantes



O/A Sr./Sra. Está a ser convidado a participar num estudo acerca do stress ocupacional na restauração intitulado: “*Stress* ocupacional: perspetiva antropológica na restauração”, realizado pelo aluno do Mestrado em Antropologia Médica e Saúde Global da Universidade de Coimbra, Rúben Pereira. Muito resumidamente, esta área estuda o modo como as pessoas explicam as causas das doenças e do mal-estar, bem como os tratamentos que aceitam e procuram quando estão doentes. Estuda ainda o sofrimento humano e o que as pessoas fazem para aliviar esse mesmo sofrimento.

Antes de decidir se se vai participar neste estudo é importante que compreenda o porquê da realização do mesmo, bem como a sua importância, pelo que pedimos que, por favor, leia a informação que se segue com atenção e, se necessário, esclareça dúvidas com outros funcionários que tenham lido a informação ou contacte o investigador (contacto no final da folha). Use o tempo que precisar para decidir se deseja participar.

Propósito do estudo

Este estudo tem a finalidade de compreender como os indivíduos que trabalham na área da restauração na zona de Mealhada lidam com o stress, procurando ligar a experiência profissional e a função desempenhada à diminuição do *stress*, através da análise, de uma perspetiva antropológica, de entrevistas com indivíduos aliada a uma base teórica do tema, alicerçada na perspetiva psicológica, bem como as principais causas e consequências do *stress* na restauração e os métodos mais utilizados para lidar com o mesmo.

Porque fui escolhido/a?

Foi escolhido/a pois a sua profissão faz parte da indústria da restauração na zona de Mealhada, área eleita pelo investigador para levar a cabo este estudo. O investigador conhece bem o trabalho realizado na restauração nesta zona, compreendendo o *stress* inerente ao mesmo e pretende analisar a situação de cada estabelecimento e procurar formas de melhorar o bem-estar e a eficácia de cada funcionário.

Tenho de participar?

A decisão de participar, ou não, é completamente sua. Se decidir participar vai-lhe ser pedido que assine um formulário de consentimento informado, mas é totalmente livre de desistir a qualquer momento, sem que para tal tenha de dar qualquer justificação. A decisão de desistir ou de não participar, não afetará o indivíduo de qualquer forma, visto que todo o estudo é confidencial, seguindo as recomendações da declaração de Helsínquia².

¹ Declaração de Helsínquia da Associação Médica Mundial, intitulada “Princípios Éticos para a Investigação Médica em Seres Humanos”, engloba um conjunto de princípios que regem os estudos com seres humanos, incluindo os referidos no texto.

Quais serão os procedimentos do estudo? (que me acontecerá durante o estudo)

Caso decida participar, ser-lhe-á entregue um pequeno e simples questionário que visa verificar se sofre, ou sofreu recentemente, de consequências de *stress* ocupacional. Este questionário servirá para filtrar os participantes, sendo que os que tiverem resultados enquadrados nos padrões definidos pelo investigador serão contactados para passarem à fase seguinte do estudo (entrevistas pessoais). Caso o resultado do questionário indique que o participante em questão não se enquadra nos parâmetros definidos, a sua participação termina.

Na segunda fase do estudo serão realizadas entrevistas pessoais, isto é, conversas com os participantes, de forma individual, em local e horário a definir com o participante e de sua conveniência, uma vez que esta profissão ocupa a maioria do tempo de cada um. Estas entrevistas serão gravadas e confidenciais, como referido anteriormente.

Quais são os benefícios de participar?

Tal como referido anteriormente, terá a possibilidade de expressar o seu ponto de vista acerca do *stress* no seu emprego, bem como compreender as causas e consequências do *stress* no seu local de trabalho, para que possa alterar certas situações e diminuir, assim, os efeitos do mesmo.

E se decidir não participar? Terei alguma consequência?

Caso decida não participar não lhe acontecerá absolutamente nada, uma vez que todo o estudo é opcional e confidencial, sendo independente do seu emprego.

Que acontecerá aos resultados do estudo?

Os resultados serão analisados e compilados, de forma a redigir um texto apresentado à Universidade de Coimbra, no âmbito da tese de mestrado em questão, podendo vir a ser publicados. No entanto, em nenhuma altura será identificado/a.

Caso deseje obter uma cópia de qualquer documento seu ou relativo ao estudo informe o investigador, através dos contactos apresentados de seguida.

Contactos:

Rúben Pereira:

Telemóvel: 912 148 418

E-mail: resp_0019@hotmail.com



Faculdade de Ciências e Tecnologias da Universidade de Coimbra

Departamento Ciências da Vida

Mestrado em Antropologia Médica e Saúde Global

Consentimento Informado de Projeto de Investigação

“Stress ocupacional: perspetiva antropológica na restauração”

Rúben Emanuel da Silva Pereira – 2012131851

Eu, _____ aceito de livre vontade, participar neste estudo intitulado “Stress ocupacional, uma perspetiva antropológica na restauração”, realizado por Rúben Pereira, sob a orientação do Professor Doutor Luís Quintais, no âmbito da tese de Mestrado em Antropologia Médica e Saúde Global. Declaro que compreendi a explicação que me foi fornecida acerca do presente estudo, tendo-me sido dada a oportunidade de fazer as perguntas que considere necessárias. Tomei, também, conhecimento que, de acordo com as recomendações da declaração de Helsínquia¹, a informação ou explicação que me foi prestada versou os objetivos, os métodos, os benefícios previstos e o eventual desconforto da participação no estudo em causa. Consinto, então, a minha participação no suprarreferido estudo, respondendo a todas as questões propostas e permito que estas informações sejam utilizadas em futuros estudos, podendo desistir de participar a qualquer momento, sem que daí resulte qualquer prejuízo.

(Rúben Emanuel da Silva Pereira)

(Luís Fernando Gomes da Silva Quintais)

Contacto telefónico do participante: _____

Pretende ser contactado por: chamada mensagem escrita

(assinale com X a opção pretendida)

Assinatura do participante: _____

Data: _____

¹ Declaração de Helsínquia da Associação Médica Mundial, intitulada “Princípios Éticos para a Investigação Médica em Seres Humanos”, engloba um conjunto de princípios que regem os estudos com seres humanos, incluindo os referidos no texto.

Anexo 5

Questionário entregue a cada um dos participantes

Stress ocupacional: Perspetiva Antropológica na Restauração
Escala de Ansiedade, Depressão e Stress

Nº: ____

Nome: _____

Idade: ____

Género: M F

Escolaridade: 1º ciclo 2º Ciclo 3º Ciclo Ensino Secundário Ensino Superior
(1º-4º ano) (5º-6º ano) (7º-9º ano) (10-12º ano) (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento, Bacharelato)

Local de trabalho: _____

Anos de trabalho: ____

Função: _____

Atividade redução stress: _____

(Pratica alguma atividade de redução de stress? Ex: Meditação, Exercício físico, passear, ver TV, ir às compras, entre outros)

Por favor leia cada uma das afirmações abaixo e assinale 0, 1, 2 ou 3 para indicar quanto cada afirmação se aplicou a si **durante a semana passada**.
Não há respostas certas ou erradas.
Não leve muito tempo a indicar a sua resposta em cada afirmação.

A classificação é a seguinte:

- 0- não se aplicou nada a mim.
- 1- aplicou-se a mim algumas vezes.
- 2- aplicou-se a mim muitas vezes.
- 3- aplicou-se a mim a maior parte das vezes.

1	Tive dificuldades em me acalmar.	0	1	2	3
2	Senti a minha boca seca.	0	1	2	3
3	Não consegui sentir nenhum sentimento positivo.	0	1	2	3
4	Senti dificuldades em respirar.	0	1	2	3
5	Tive dificuldade em tomar iniciativa para fazer coisas.	0	1	2	3
6	Tive tendência a reagir em demasia em determinadas situações.	0	1	2	3
7	Senti tremores (por ex., nas mãos).	0	1	2	3
8	Senti que estava a utilizar muita energia nervosa.	0	1	2	3
9	Preocupe-me com situações em que podia entrar em pânico e fazer figura ridícula.	0	1	2	3
10	Senti que não tinha nada a esperar do futuro.	0	1	2	3
11	Dei por mim a ficar agitado/a.	0	1	2	3
12	Senti dificuldade em me relaxar.	0	1	2	3
13	Senti-me desanimado/a e melancólico/a.	0	1	2	3
14	Estive intolerante em relação a qualquer coisa que me impedisse de terminar aquilo que estava a fazer.	0	1	2	3
15	Senti-me quase a entrar em pânico.	0	1	2	3
16	Não fui capaz de ter entusiasmo por nada.	0	1	2	3
17	Senti que não tinha muito valor como pessoa.	0	1	2	3
18	Senti que por vezes estava sensível.	0	1	2	3
19	Senti alterações no meu coração sem fazer exercício físico.	0	1	2	3
20	Senti-me assustado sem ter tido uma boa razão para isso.	0	1	2	3
21	Senti que a vida não tinha sentido.	0	1	2	3

Obrigado pela sua participação

Referência: Pais-Ribeiro, J. L.; Honrado, A.; Leal, I. 2004. Contribuição Para O Estudo Da Adaptação Portuguesa Das Escalas De Ansiedade, Depressão E Stress (Eads) De 21 Itens De Lovibond E Lovibond. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5(2): 229-239. DOI: 10.1080/13548500500524088.

Mestrado em Antropologia Médica

Universidade de Coimbra

2016/2017

Rúben Pereira

Anexo 6

Guião para entrevista

Como é um dia de trabalho seu? (encorajar detalhes)

Notas: _____

E o ambiente? Como costuma ser?

Notas: _____

O horário da restauração é diferente de outros tipos de profissões. Qual é a sua opinião acerca do horário?

Notas: _____

A relação entre os colegas e entre si e eles é como?

Notas: _____

Quais considera serem as coisas que mais lhe causam *stress*?

Notas: _____

Perante isso como reage? Como lida com isso?

Notas: _____

Disse que faz (dizer atividade) para reduzir o *stress*. Sabe-me dizer o porquê de fazer isso?

Notas: _____

Considera ter mais *stress* agora ou no início do seu trabalho na restauração?

Notas: _____

Para si o *stress* é positivo ou negativo?

Notas: _____

