

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA
PSICOLOGIA DAS ORGANIZAÇÕES, SOCIAL E DO TRABALHO

**Uma Viagem da Articulação
Trabalho-Família até ao *Stress*
Ocupacional: Um Estudo com
Tripulantes de Cabine Portugueses**

Ana Sofia Dias da Silva Santos

M

2020



Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

UMA VIAGEM DA ARTICULAÇÃO TRABALHO-FAMÍLIA ATÉ AO *STRESS*
OCUPACIONAL: UM ESTUDO COM TRIPULANTES DE CABINE
PORTUGUESES

Ana Sofia Dias da Silva Santos

Novembro, 2020

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado de Psicologia, área de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto (FPCEUP), orientada pelo Professor Doutor *Carlos Gonçalves*.

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações da autora no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceituais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, a autora declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. A autora declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

“[...] Baste a quem baste o que lhe basta
O bastante de lhe bastar!
A vida é breve, a alma é vasta:
Ter é tardar. [...]”

Fernando Pessoa, *Mensagem*

Agradecimentos

A escrita desta dissertação marca o final de uma etapa que só foi possível graças a variadas pessoas que, à sua maneira, deixaram a sua marca. Assim, a todos os que cruzaram o meu caminho ao longo destes 5 anos e que, direta ou indiretamente, tornaram este percurso tão único, muito obrigada!

Ao meu orientador, Professor Doutor Carlos Gonçalves, pelo apoio ao longo de todo o processo, pela orientação, disponibilidade e transmissão de conhecimentos.

A todos os participantes desta investigação, obrigada pela vossa disponibilidade, tempo, interesse e partilha. Este trabalho não teria sido possível sem a vossa contribuição e o meu desejo, mais sincero, é que as vossas vivências expressas neste estudo não sejam em vão. Também a todos aqueles que ajudaram neste estudo, muito obrigada! Em particular, à APTCA pela preciosa contribuição e ajuda para que este trabalho fosse possível.

Aos meus pais, fontes constantes de apoio (mesmo nas decisões de última hora), por terem as palavras de conforto sempre prontas, por me ensinarem a lutar pelos meus objetivos e por tornarem as minhas ambições exequíveis. Ao meu irmão, por me ouvir, apoiar e incentivar a seguir os meus sonhos, estando sempre de braços abertos para me acolher e com as palavras certas para dizer. Quando for grande, quero ser como vocês!

À minha família e amigos, por mesmo distantes fisicamente, estarem presentes, pelo apoio, carinho e amor que transmitiram ao longo destes anos, e por marcarem a pessoa que sou, e a futura profissional que serei.

Ao meu Ano, por todas as aventuras ao longo destes 5 anos, pelos risos e pelas lágrimas, pelas canções e correrias, pelo apoio e, principalmente, por estarem lá, independentemente dos motivos. “Eu nunca vos vou esquecer, só me fizeram crescer”. Obrigada por terem dado tanta alegria a este percurso.

Em especial, à Beatriz, à Carolina, às Catarina, à Cláudia, à Joana, ao Jorge, à Leonor, à Margarida, à Maria e à Sara, por terem sido uma segunda família, pelo apoio incansável, por partilharem comigo os melhores (e piores) capítulos desta história e por me incentivarem a querer sempre mais e melhor. Independentemente dos nossos caminhos, sei que vos levo para sempre comigo!

Em particular, à Beatriz por suportar os meus desesperos, por alinhar nos meus devaneios, por apoiar as minhas decisões e por, principalmente, estar sempre presente. Obrigada pela força, amizade e carinho. E à Joana, por ter sido Porto de abrigo em crises e momentos de desabafo, companheira de trabalho e colega de todas as horas. “Uma

amizade habituada a 1446 km de distância, sobreviverá com certeza [...]” a muitos e longos anos de existência. Obrigada por seres sempre o meu “Polo”.

À Rita, à Carla e à Daniela, por terem sido tão boas escolhas e por me terem proporcionado 5 anos repletos de orgulho e carinho. Convosco, a definição de família ganhou um significado mais bonito.

À Lurdes e ao Gonçalo por terem proporcionado momentos de descontração em casa, pelo vosso apoio e pelas conversas. Foram, sem dúvida, uma grande ajuda neste processo.

A todos, o meu mais sincero obrigada!

Resumo

Apesar de frequentemente ser percebida como uma atividade aliciante, a profissão dos tripulantes de cabine é uma das mais afetadas pelo *stress* no trabalho (Varela et al., 2019), devido às exigências com que o trabalhador se confronta no seu dia a dia que, posteriormente, se irão refletir em *stress* psicológico (Anna, 2019). Simultaneamente, os tripulantes de cabine encontram-se entre os piores setores no que diz respeito à articulação entre a esfera familiar e profissional (Eurofound, 2018), originando dificuldades na sua gestão. Este estudo visou como principais objetivos compreender como é experienciada a articulação entre a vida profissional e a vida familiar, e se esta é indutora de *stress* ocupacional, nos tripulantes de cabine. Pretendeu-se ainda identificar as características do trabalho que influenciam a articulação destes papéis, sinalizar as estratégias e modelos que são utilizados para articular trabalho e família e investigar as representações do conflito trabalho-família na relação com o *stress* ocupacional. Para este efeito, adotou-se uma metodologia mista, tendo-se recorrido a entrevistas semiestruturadas a 12 participantes, para a recolha de dados qualitativos, e a questionários *online* a 325 participantes, para a recolha dos dados quantitativos. Em ambos os estudos, foram definidos como critérios de seleção de participantes: residirem em Portugal, exercerem funções e terem constituído família. Os resultados demonstraram que a articulação entre o domínio familiar e profissional é difícil de gerir para muitos participantes, sendo um fator indutor de *stress* ocupacional. Foi também possível verificar que a profissão dos tripulantes de cabine é percebida como stressante, sendo a articulação trabalho-família um dos principais fatores indutores e preditores de *stress*. Para facilitar a articulação entre estes domínios, os participantes utilizam a organização e o tempo livre no trabalho para melhorar a área familiar. Contudo, manifestam que os horários inconstantes dificultam a relação entre estas duas esferas. Os participantes priorizam a coordenação entre domínios, sendo recorrente a existência de conflitos na articulação de ambos. No estudo quantitativo, os resultados apontam para relações significativas nas dimensões conflito trabalho-família como geradores de *stress* ocupacional. Relativamente às variáveis sociodemográficas, a idade, função que exerce e tipo de contrato foram as que apresentaram diferenças estatisticamente significativas. Por fim, apresentam-se os contributos deste estudo para a investigação em Portugal, assumindo as suas limitações e futuros desenvolvimentos.

Palavras-chave: Articulação Trabalho-Família; *Stress* Ocupacional; Tripulantes de Cabine

Abstract

Being a cabin crew member can be often perceived as an appealing activity however this job is one of the most affected by work stress (Varela et al., 2019), due to the demands the workers face in their daily lives, which can later result in psychological stress (Anna, 2019). Simultaneously, cabin crew members are among the worst sectors in terms of articulation between the family and professional spheres (Eurofound, 2018), causing difficulties in their management. This study aimed, as main objectives, to understand how the articulation between professional and family life is experienced, and if this is inducing occupational stress in cabin crew members. It was also intended to identify the characteristics of the work that influence the articulation of their roles to signal the strategies and models that are used to articulate work and family and to investigate the representations of the work-family conflict in the relationship with occupational stress. For this purpose, it was used a mixed methodology, using semi-structured interviews with 12 participants to collect qualitative data, and online questionnaires with 325 participants to collect quantitative data. In both studies, the criteria for selecting participants were defined: to reside in Portugal, to hold office, and to have built a family. The results showed that the articulation between family and professional domain is difficult to manage for many participants, resulting as an inducing factor of occupational in which the work-family articulation is one of the main stress-inducing and predictor factors. To ease the articulation between these domains, the participants use the organization and free time at work to improve the family area. However, they express that inconstant schedules make the relationship between these two spheres difficult. The participants prioritize the coordination between domains, being recurrent the existence of conflicts in the articulation of both. In the quantitative study, the results point to significant relationships in the work-family conflict dimensions as causers of occupational stress. Regarding the socio-demographic variables, age, function, and type of contract were those that presented statistically significant differences. Finally, we present the contributions of this study for Portuguese investigation, assuming the limitations and future developments.

Keywords: Work-Family Articulation; Occupational Stress; Cabin Crews

Résumé

Bien que souvent perçue comme une activité attrayante, la profession d'équipage de cabine est l'une des plus touchées par le stress au travail (Varela et al., 2019), en raison des exigences posées aux travailleurs par sa vie quotidienne et qui se refléteront plus tard dans le stress psychologique (Anna, 2019). En même temps, le personnel de cabine est l'un des pires secteurs en ce qui concerne l'articulation entre les sphères familiale et professionnelle (Eurofound, 2018), ce qui pose des difficultés dans sa gestion. Cette étude a comme objectifs principaux comprendre comment l'articulation entre la vie professionnelle et la vie familiale est vécue, et si c'est un inducteur de stress professionnel, dans le personnel de cabine. Il vise également identifier les caractéristiques du travail qui influencent l'articulation de ces rôles, signaler les stratégies et les modèles utilisés pour articuler le travail et la famille et enquêter sur les représentations du conflit travail-famille en relation avec le stress professionnel. À cette fin, une méthodologie mixte a été adoptée, utilisant des entretiens semi-structurés avec 12 participants pour collecter des données qualitatives et des questionnaires en ligne avec 325 participants pour collecter des données quantitatives. Dans les deux études, les participants ont été sélectionnés selon ces critères ci: résider au Portugal, être en exercice de fonctions et avoir établi une famille. Les résultats ont montré que l'articulation entre le domaine familial et professionnel est difficile à gérer pour de nombreux participants, et que cela est un facteur de stress professionnel. Il a également été possible de constater que la profession d'équipage de cabine est perçue comme stressante et que l'articulation travail-famille est l'un des principaux facteurs qui induisent le stress et les prédicteurs. Pour faciliter l'articulation entre ces domaines, les participants utilisent l'organisation et le temps libre au travail pour améliorer la zone familiale. Cependant, ils montrent que les horaires inconstants rendent difficile la relation entre ces deux sphères. Les participants donnent la priorité à la coordination entre les zones, et il y a des conflits récurrents dans l'articulation des deux. Dans l'étude quantitative, les résultats indiquent des relations significatives dans les dimensions du conflit travail-famille en tant que générateurs de stress professionnel. En ce qui concerne les variables sociodémographiques, l'âge, la fonction et le type de contrat sont ceux qui présentent des différences statistiquement significatives. Pour finir, les contributions de cette étude à la recherche au Portugal sont présentés, tout en assumant les limites et les développements futurs.

Mots clés: Articulation travail-famille; Stress professionnel; Équipage de cabine

Índice

Introdução	1
1. Enquadramento Teórico	4
1.1. Fatores Psicossociais na Atividade Profissional.....	4
1.1.1. Riscos Psicossociais	5
1.2. <i>Stress</i> Ocupacional	5
1.2.1. Fatores Indutores de <i>Stress</i> Ocupacional.....	7
1.3. Articulação Trabalho-Família.....	9
1.3.1. Modelos de Articulação Trabalho-Família.....	11
1.4. Conflito Trabalho-Família.....	13
1.5. <i>Stress</i> Ocupacional em Tripulantes de Cabine	15
1.5.1. Articulação Trabalho-Família em Tripulantes de Cabine	17
2. Estudo Empírico	20
2.1. Objetivos do Estudo e Questões de Investigação	20
2.2. Método.....	20
2.3. Estudo 1: Estudo Qualitativo.....	21
2.3.1. Participantes	22
2.3.2. Instrumento de Recolha de Dados	23
2.3.3. Procedimento de Recolha de Dados	24
2.3.4. Técnica de Análise de Dados.....	24
2.4. Estudo 2: Estudo Quantitativo.....	25
2.4.1. Participantes	25
2.4.2. Instrumento de Recolha de Dados	26
2.4.3. Procedimento de Recolha de Dados	27
2.4.4. Técnica de Análise de Dados.....	28
3. Apresentação e Discussão dos Resultados	29
3.1. Estudo 1: Estudo Qualitativo.....	29
3.1.1. Como é Percecionada a Profissão de Tripulante de Cabine quanto ao <i>Stress</i> ?	29
3.1.2. Como é Avaliada pelos Tripulantes de Cabine a Articulação Trabalho-Família Enquanto Fonte Indutora de <i>Stress</i> Ocupacional?.....	30
3.1.3. Quais as Características da Função dos Tripulantes de Cabine que Influenciam, Positiva e Negativamente, a Articulação Trabalho-Família?	33

3.1.4. Quais as Estratégias e Modelos Utilizados pelos Tripulantes de Cabine para Articular Trabalho-Família?	37
3.2. Estudo 2: Estudo Quantitativo	43
3.2.1. Existe uma Relação entre o Conflito Trabalho-Família e o <i>Stress</i> Ocupacional? Quais as Formas Principais deste Conflito que se Relacionam com o <i>Stress</i> Ocupacional?	43
3.2.2. Os Problemas Familiares estão Relacionados com o <i>Stress</i> Ocupacional?.....	45
Conclusão e Reflexões Finais	50
Contributos e Relevância do Estudo.....	50
Limitações do Estudo	51
Sugestões para Investigações Futuras	52
Referências Bibliográficas	54
Anexos.....	61
Anexo A: Guião de Entrevista.....	61
Anexo B: Consentimento Informado Estudo 1	62
Anexo C: Sistema de Categorias	63
Anexo D: Questionário	66
Anexo E: Consentimento Informado Estudo 2.....	69
Anexo F: Fontes e Referências das Categorias	70

Lista de Abreviaturas, Siglas e Acrónimos

APTCA (Associação Portuguesa dos Tripulantes de Cabine)

SNPVAC (Sindicato Nacional do Pessoal de Voo da Aviação Civil)

Índice de Tabelas

Tabela 1: Caracterização Sociodemográfica e Profissional dos Participantes do Estudo 1	22
Tabela 2: Sistema de Categorias e Definições Operacionais	63
Tabela 3: Caracterização Sociodemográfica e Profissional dos Participantes do Estudo 2	26
Tabela 4: Fontes e Referências da Percepção de <i>Stress</i>	70
Tabela 5: Fontes e Referências dos Fatores Indutores de <i>Stress</i>	70
Tabela 6: Fontes e Referências da Influência das Características da Função/Trabalho dos Tripulantes de Cabine	70
Tabela 7: Fontes e Referências das Estratégias e Modelos de Articulação	71
Tabela 8: Análise Descritiva: <i>Stress</i> Ocupacional e Conflito Trabalho-Família	44
Tabela 9: Correlações entre <i>Stress</i> Ocupacional e Conflito Trabalho-Família	44
Tabela 10: Regressão Linear Simples: <i>Stress</i> Ocupacional e Fatores Indutores de <i>Stress</i>	45
Tabela 11: <i>Teste U de Mann-Whitney</i> : Idade vs Conflito Trabalho-Família	47
Tabela 12: Análise Descritiva: Idade vs Conflito Trabalho-Família	47
Tabela 13: <i>Teste U de Mann-Whitney</i> : Tipo de Contrato vs Conflito Trabalho-Família/Problemas Familiares	47
Tabela 14: Análise Descritiva: Tipo de Contrato vs Conflito Trabalho-Família	48
Tabela 15: Análise Descritiva: Tipo de Contrato vs Problemas Familiares	48
Tabela 16: <i>Teste T de Student</i> para Amostras Independentes: Função que Exerce vs Conflito Trabalho-Família	49
Tabela 17: Análise Descritiva: Função que Exerce vs Conflito Trabalho-Família	49

Introdução

A aviação civil surge no século XX motivando o desenvolvimento de novos postos de trabalho. Entre outros, surge a profissão de assistente de bordo - designação que sofreu alterações ao longo do tempo, sendo que desde a década de 1920 e até aos dias de hoje se alastrou pelo mundo como tripulante de cabine (Filipieva, 2012). Inicialmente, esta profissão foi dominada por homens, apesar ser exercida predominantemente por mulheres desde 1930, o que provocou uma assimetria de género na profissão, uma vez que ao ser maioritariamente executada por mulheres é comumente percebida como feminina (Tarasova et al., 2018). Esta feminização deve-se ao desejo das companhias aéreas de criar um ambiente doméstico nos aviões de forma a que os passageiros associassem as assistentes de bordo às mulheres da sua casa, como as mães ou esposas (Tarasova et al., 2018).

Os tripulantes de cabine (constituídos por comissários de bordo, assistentes de bordo, chefes de cabine e supervisores de cabine) são os principais elementos de contacto com os passageiros a bordo da aeronave. Estes exercem três funções primordiais: zelar pela segurança dos ocupantes do avião, prestar assistência aos passageiros e transmitir a imagem da empresa (APTCA, s.d.). A primeira, e principal função, tem como objetivo salvaguardar a segurança dos passageiros a bordo da aeronave, cumprindo as normas de segurança, adotando os procedimentos corretos em situações de emergência e orientando ou colaborando em tarefas de sobrevivência. A segunda prevê a realização de variadas tarefas programadas em função do horário do voo, tipo de avião, interesse comercial, entre outros, que podem ser, por exemplo, focadas no serviço de alimentos e atendimento às solicitações e necessidades dos passageiros. Por fim, a última função está sempre presente em toda a atividade dos tripulantes de cabine que, independentemente do local, se encontram em representação da companhia aérea (APTCA, s.d.; Damos et al., 2013; Varela et al., 2019). Os comissários e assistentes de bordo colaboram diretamente com o chefe de cabine, tripulante qualificado para, nos equipamentos de *Wide-Body* (aeronaves de fuselagem larga) e *Narrow-Body* (aeronaves de fuselagem estreita), supervisionar e executar o serviço de zona ou de cabine, respetivamente, de forma a que seja prestada total assistência aos passageiros e restante tripulação. O supervisor de cabine executa as mesmas funções do chefe de cabine, contudo só tem qualificação para os *Wide-Body* (SNPVAC,

s.d.).

Os tripulantes de cabine têm mais responsabilidades do que a maioria dos trabalhadores da linha da frente do setor de serviços, uma vez que são treinados, em primeiro lugar, para manter a segurança de todos a bordo e, só posteriormente, para fornecer serviços aos passageiros (Chen & Chen, 2012). A qualidade do seu serviço é fundamental para desenvolver vantagem competitiva (Lee et al., 2012), dado que o serviço a bordo prestado pelos tripulantes de cabine é o fator principal que determina o grau de satisfação dos passageiros e, conseqüentemente, a sua lealdade para com a companhia aérea (An & Noh, 2009; Chen, 2006; Hur et al., 2013). Desta forma, e em geral, as companhias tendem a investir em recursos significativos no treino dos seus funcionários, de forma a maximizar a qualidade da prestação de serviços no avião (Chen, 2006).

Nas últimas décadas, a aviação civil comercial sofreu uma transformação maciça devida ao aumento da complexidade tecnológica da aviação e dos padrões comerciais, juntando a isto as ameaças crescentes de ataques terroristas contra as aeronaves e os seus passageiros, o que provoca um aumento da tensão psicológica e *stress* no trabalho (Filipieva, 2012; Varela et al., 2019). O rácio *work-to-rest* - comparação entre o tempo que um indivíduo passa a trabalhar, levantando pesos ou realizando atividades de alta intensidade, com o tempo que passa a descansar (Human Performance Resources, 2019) - sofreu uma alteração muito significativa, sendo considerado já como setor de alto desempenho, tanto ao nível físico como mental (Varela et al., 2019). Todavia, as condições físico-ambientais (nomeadamente a altitude, variações de pressão, ruído, entre outros) permanecem inalteradas, acrescentando ainda os fatores químicos (como a presença de vapores e gases tóxicos, poeiras e fumos, entre outros), fatores biológicos (em virtude da mobilidade territorial e do contacto com passageiros provenientes de diversos locais, com exposição a vírus/bactérias/fungos), fatores ergonómicos (deslocamento de cargas) e também fatores organizacionais (referentes aos horários, escalas e intensidade e ritmo de trabalho que guiam à acumulação de fadiga, privação do sono, alimentação inadequada e níveis elevados de *stress* crónico, originados, também, pela constante alteração para fusos horários distintos) (Varela et al., 2019). Assim, torna-se importante estudar estas condições uma vez que, com o tempo, elas terão um impacto negativo na saúde psicológica dos tripulantes de cabine (Chang & Chiu, 2009).

Durante o seu serviço, os tripulantes de cabine enfrentam inúmeras fontes de *stress*, provenientes dos fatores supramencionados. Contudo, quando se trata de criar oportunidades de recuperação desse *stress*, a situação destes trabalhadores torna-se

particularmente questionável (Sonntag & Natter, 2004). Por um lado, as obrigações da profissão são altamente exigentes, tanto no que concerne aos requisitos associados ao trabalho emocional como às exigências físicas, incluindo a adaptação rápida a diferentes fusos horários. Deste modo, a recuperação é especialmente importante para estes profissionais (Sonntag & Natter, 2004). Por outro lado, devido ao horário de trabalho ser por turnos, os trabalhadores são muitas vezes incapazes de manter uma estabilidade na vida familiar e social diária por longos períodos (Chen & Chen, 2012). Além disso, como as atividades domésticas e de cuidado infantil são exigentes e estendem a necessidade de recuperação dos indivíduos, reduzindo, simultaneamente, o tempo disponível para essa recuperação (Sonntag & Natter, 2004).

De acordo com a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, em 2016, 17% dos trabalhadores na Europa tinha dificuldade em cumprir com as responsabilidades familiares devido ao tempo de trabalho (Eurofound, 2018). Segundo a mesma entidade, 22% dos trabalhadores portugueses afirma sentir adversidades na concentração no seu trabalho devido às suas responsabilidades familiares (Eurofound, 2017). Trabalhar neste setor implica uma sobreposição entre a vida profissional e pessoal, provocando um conflito entre estes papéis (Tarasova et al., 2018). A insuficiente recuperação das pressões associadas ao conflito trabalho-família resultará, provavelmente, em repercussões na saúde psicológica que, a longo prazo, se tornarão cada vez mais graves e crónicas por natureza (Geurts et al., 1999). Se os tripulantes de cabine não estiverem nas suas perfeitas condições aquando a realização do seu trabalho, a sua capacidade de fornecer os serviços expectáveis e de garantir a segurança de todos a bordo será prejudicada. Neste sentido, estudar estes elementos da vida dos tripulantes de cabine torna-se uma questão pertinente (Chung & Chung, 2009).

O presente estudo tem como objetivo explorar e compreender a forma como os tripulantes de cabine articulam a vida profissional e familiar e perceber se esta articulação é uma fonte de *stress* ocupacional. Para esse efeito, esta investigação encontra-se estruturada em quatro partes. Na primeira parte será feito um enquadramento teórico acerca do tema em estudo, que inclui uma revisão da literatura existente. Na segunda parte será descrito o estudo empírico realizado, incluindo a metodologia escolhida. Na terceira parte serão apresentados e discutidos os resultados da investigação. Por fim, na quarta e última parte, serão expressas considerações finais sobre o estudo, incluindo as suas limitações e sugestões para investigações futuras.

1. Enquadramento Teórico

1.1. Fatores Psicossociais na Atividade Profissional

O trabalho determina, em grande parte, a vida das pessoas enquanto fator organizador e estruturante da esfera social (Ramos, 2016). É uma atividade complexa e dinâmica, que abrange diferentes condições espaço-temporais e relações entre sujeitos, para além de ser uma fonte de significado para os indivíduos sob a vertente económica, psicológica e social (Coletta & Berlato, 2020; Gonçalves & Coimbra, 2007).

Quando um indivíduo gosta do seu trabalho, este assume-se como uma fonte de motivação e de realização pessoal (Serra, 2007). De forma a potenciar estes estados, torna-se importante investir nas condições de Segurança e Saúde no Trabalho, que visam a promoção de um ambiente de trabalho saudável e seguro (Inspeção-Geral das Atividades em Saúde, 2018). Não obstante, e de uma forma gradual, tem-se verificado que as condições de vida e o bem-estar no trabalho não são influenciadas unicamente por fatores de Segurança e Saúde no Trabalho, mas também por fatores psicossociais (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020).

Os fatores psicossociais dizem respeito aos aspetos sociais e psicológicos inerentes à organização e realização do trabalho (Ramos, 2016). Estes podem ter um impacto na saúde do trabalhador, positivo ou negativo, consoante a sua presença ou intensidade. Deste modo, um local de trabalho com um ambiente psicossocial positivo atua como agente de manutenção ou melhoria da saúde, enquanto que, em oposição, um local de trabalho com um ambiente psicossocial negativo ameaça o indivíduo, afetando o seu bem-estar, saúde e produtividade (Ramos, 2016).

As últimas décadas têm sido marcadas por um conjunto de transformações económicas, sociais e humanas, que se desenrolam a um ritmo cada vez mais acelerado, dificultando uma resposta ativa às pressões e exigências e, simultaneamente, impedindo a salvaguarda de um equilíbrio emocional e psicológico (Gonçalves, 2013). Por conseguinte, estas dificuldades estão associadas a um aumento dos riscos psicossociais, com um elevado impacto na saúde física e mental dos trabalhadores, nas diferentes organizações (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020).

1.1.1. Riscos Psicossociais

De acordo com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (2020), atualmente, em Portugal, os riscos psicossociais assumem-se como uma grande ameaça à saúde física e psicológica dos trabalhadores, ao bom funcionamento e à produtividade das organizações.

Os riscos psicossociais afetam todos os trabalhadores, independentemente da sua posição ou das tarefas que realizam na organização (EU-OSHA, 2018). Eles resultam de deficiências na estrutura, organização e gestão do trabalho, bem como de um contexto social de trabalho problemático (EU-OSHA, s.d.; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020). Entre estes, salienta-se o *stress* ocupacional, o assédio (tanto moral como sexual), a violência no trabalho, o *burnout*, a adição ao trabalho, a fadiga e carga mental no trabalho e o trabalho emocional - gestão do estado emocional e afetivo de forma a exercer a profissão de acordo com as regras de expressão emocional estabelecidas na organização (Kumar, 2014) - (EU-OSHA, 2018; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020). Nos dias de hoje, surgem com particular relevância os riscos psicossociais relacionados com a ausência de fronteiras entre o trabalho e o lazer, e com a dificuldade em articular a vida pessoal, familiar e profissional (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020).

Efetivamente, os riscos psicossociais podem revelar-se num conjunto de consequências nefastas para o trabalhador, para o empregador e para a organização (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020). No que diz respeito ao trabalhador, podem causar sofrimento pessoal e familiar, doenças de carácter físico (como dores musculares, articulares, de cabeça, problemas cardiovasculares ou hipertensão), doenças de carácter psicológico (como a depressão ou o *burnout*), gastos adicionais com a saúde e perda de salário. Para o empregador e organizações, salientam-se como consequências negativas o absentismo, presentismo - trabalhadores que comparecem ao trabalho doentes e incapazes de exercer funções eficazmente -, diminuição da produtividade, redução da qualidade de trabalho, conflitos internos, violência, degradação do clima organizacional, necessidade de substituição de trabalhadores e custos com despesas de saúde (Carvalho, 2020; EU-OSHA, s.d.; Moreira, 2017; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2017, 2020).

1.2. Stress Ocupacional

A definição de *stress* e a terminologia referente aos riscos psicossociais sofreram alterações ao longo dos anos (International Labour Organization, 2016). Segundo a

Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho (Gonçalves, 2013), o *stress* pode ser definido como a resposta geral do organismo perante um estímulo, ou situação stressante, que ameacem o seu equilíbrio interno, gerando reações e ativações fisiológicas. O *stress* pode afetar a maneira como nos sentimos, pensamos e nos comportamos, e é por isso que se torna essencial reconhecer os primeiros sinais e implementar medidas de combate (EU-OSHA, 2018).

O *stress* referente ao trabalho é, regularmente, designado de “*stress* profissional” ou “*stress* ocupacional” e diz respeito a uma interação entre as condições do trabalho e as características do trabalhador (Gonçalves, 2013) em que as exigências do papel profissional são superiores às capacidades e recursos para a sua realização (EU-OSHA, s.d.; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2017, 2020).

De acordo com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (2017), o *stress* ocupacional traduz-se num padrão de respostas emocionais, cognitivas, comportamentais e fisiológicas às condições divergentes do conteúdo, organização e ambiente do trabalho. Tal como referido na secção anterior, o *stress* ocupacional e o *burnout* podem ter consequências adversas na qualidade de vida e no trabalho. Neste sentido, podem influenciar o bem-estar, a vida familiar e as relações sociais; provocar uma diminuição da motivação, desempenho, produtividade e compromisso dos trabalhadores com a organização e com o trabalho; diminuir a qualidade dos serviços e/ou produtos; aumentar o absentismo, presentismo e os custos com a saúde; aumentar os conflitos no trabalho, os acidentes no trabalho por erro humano, o *turnover* (rotatividade), a reforma precoce e a intenção de sair (Gonçalves, 2013; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2017, 2020). Além disso, a exposição prolongada ao *stress* ocupacional está também associada a doenças cardiovasculares e autoimunes, a queixas osteoarticulares e musculares e a problemas de saúde psicológica (como conflitos interpessoais, ansiedade, depressão, alcoolismo e, inclusive, o suicídio) (EU-OSHA, s.d.; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2017).

A falta de Saúde Psicológica e, mais especificamente, o *stress* no trabalho não têm somente um custo humano enorme, mas também um grande impacto na sociedade e na economia (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020). Segundo a Ordem dos Psicólogos Portugueses (2020), no total, a perda de produtividade pode ter um custo para as empresas portuguesas de até 0,9% do seu volume de negócio, valor referente apenas a custos indiretos. Esta perda devida ao absentismo e ao presentismo pode custar às empresas portuguesas até €3,2 mil milhões por ano, estimando-se que os trabalhadores falem, devido ao *stress* e a outros problemas de Saúde Pública, até 6,2 dias por ano e que o

presentismo alcance os 12,4 dias.

1.2.1. Fatores Indutores de *Stress* Ocupacional

O trabalho perdeu a estrutura que anteriormente o caracterizava, no que diz respeito à divisão de tarefas, delimitação dos espaços e dos tempos e, também, da ordenação das relações sociais (Ramos, 2016). Do mesmo modo, perdeu a segurança e a previsibilidade que o representavam, originando uma situação de desregulação e de desproteção dos trabalhadores. Esta nova realidade do trabalho evidencia a sua dimensão psicossocial, da qual emergem riscos ocupacionais, novos e crescentes (Ramos, 2016).

As mudanças no ambiente de trabalho podem ser operacionalizadas em dois níveis de fatores causais: um mais genérico - de natureza social, política, económica, demográfica e tecnológica - e outro mais específico - referente às implicações que os fatores causais mais genéricos exercem na arquitetura do trabalho (Ramos, 2016). Nas últimas décadas, a globalização e o desenvolvimento tecnológico motivaram alterações no mundo do trabalho, originando novas formas de organização do trabalho, relações de trabalho e padrões de emprego, o que contribuiu para o aumento do *stress* relacionado com o trabalho e dos transtornos a ele associados (International Labour Organization, 2016). De acordo com Cooper e Marshall (1976), os fatores indutores de *stress* no local de trabalho podem ser categorizados da seguinte forma: fatores intrínsecos ao trabalho; papel na organização; desenvolvimento da carreira; relações na organização; e estrutura e clima organizacional. A estes fatores juntam-se, ainda, as fontes de *stress* extraorganizacionais.

Os fatores intrínsecos ao trabalho são exclusivos ao conteúdo da função que o trabalhador desempenha (Babatunde, 2013). Entre estes, destaca-se a carga de trabalho (sobrecarga ou subcarga), as condições de trabalho, o trabalho por turnos, o ritmo de trabalho excessivo (longas horas de trabalho), as viagens, a exposição ao risco e perigo (como perturbações externas, por exemplo ruído e superlotação) e mudanças no trabalho, como a introdução de novas tecnologias (Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997).

Relativamente ao papel na organização realçam-se como fontes de *stress* a ambiguidade do papel (quando o trabalhador não tem os objetivos de trabalho, as expectativas dos colegas e as capacidades e responsabilidades do seu trabalho, claramente definidos), o conflito de papel (quando o trabalhador é confrontado com exigências que entram em conflito com os seus valores morais ou que não considera como parte do seu trabalho), a responsabilidade por outros (tanto pelas pessoas como pelas coisas, como por exemplo orçamentos, equipamentos, entre outros) e o encarar continuamente outras

pessoas e os seus problemas (Cartwright & Cooper, 1997; Leka et al., 2003; Serra, 2007). Quando o papel na organização está claramente definido e assimilado e também quando as expectativas postas no trabalhador são claras e não conflitantes, há uma redução do *stress* até ao mínimo (Cartwright & Cooper, 1997). Contudo não é o que se verifica em muitas organizações.

No que diz respeito ao desenvolvimento da carreira, os problemas indutores de *stress*, que são originados pela falta de segurança no emprego, muitas vezes, têm o potencial de impedir a progressão na carreira e podem influenciar de modo negativo a sensação de bem-estar e compromisso com o trabalho (Babatunde, 2013). É ainda importante evidenciar outros problemas, tais como o medo de perder o emprego, ausência de perspectivas de promoção e inúmeras avaliações de desempenho (ou sistemas de avaliação de desempenho pouco claros ou injustos) (Cartwright & Cooper, 1997; Leka et al., 2003).

No que concerne às relações na organização, quando estas são problemáticas, podem causar, na maioria das vezes, perturbações ao nível social que podem originar *stress* ocupacional, *burnout*, lesões ao nível pessoal e *turnover*, que se acumulam em perda de ganhos, tanto para o trabalhador como para a organização (Babatunde, 2013). Entre as relações na organização, destacam-se as relações problemáticas com os chefes, com os subordinados e com os colegas; as intimidações, assédios e ameaças de violência; o isolamento social ou físico; e a gestão sem apoio (Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997; Leka et al., 2003).

A estrutura e o clima organizacional podem também causar *stress* ocupacional. Em relação à estrutura, os trabalhadores podem sentir a ausência de um sentimento de pertença e de oportunidades adequadas para cooperar (Cartwright & Cooper, 1997), que podem ser devidas à formalização (Babatunde, 2013). Esta constitui-se como um dos principais atributos da estrutura de diversas organizações e refere-se ao grau em que as funções dentro da organização são executadas de forma padronizada, e o conteúdo do trabalho é orientado por regras e regulamentos. Por este motivo, os trabalhadores podem sentir falta de autonomia para lidar com as exigências do trabalho (Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997). Em relação ao clima organizacional, este processa-se em torno do entendimento dos trabalhadores sobre os vários aspetos da vida profissional na organização como, por exemplo, objetivos de negócios que impulsionam o alto desempenho, primazia nas políticas e melhores práticas de recursos humanos, estilos de liderança, entre outros. (Babatunde, 2013).

Todos os fatores explicitados são resultantes de fontes de *stress* organizacionais. Contudo, existem também fontes de *stress* extraorganizacionais, tais como conflito nas exigências do trabalho e da família, problemas financeiros e vida instável (Michie, 2002). As pressões domésticas, como as responsabilidades com os filhos, falecimento de familiares e problemas habitacionais podem também afetar o desempenho do indivíduo no trabalho. Deste modo, inicia-se um ciclo vicioso em que o *stress* causado numa área de vida, como trabalho ou família, vaza para o outro, dificultando o confronto com o *stress* (Michie, 2002).

1.3. Articulação Trabalho-Família

Ao longo da vida, os indivíduos podem desempenhar variados papéis: cidadão, trabalhador, membro de um agregado familiar, pai, cuidador, voluntário, entre outros. Garantir que estes conseguem executar os seus papéis torna-se importante para a coesão social (Eurofound, 2017).

Independentemente da sociedade e da cultura em que se inserem, a família e o trabalho são irrefutáveis fontes de valorização da vida humana (Nova School of Business and Economics, 2018). A estrutura familiar patriarcal, característica dominante até ao século XX, na qual o pai era o principal responsável pelo sustento financeiro da família, e a mãe pelas lides domésticas, sofreu uma grande alteração (Afonso et al., 2019; Darolia et al., 2019). Esta refletiu-se, em grande parte, no aumento do número de mulheres a ingressar no mercado de trabalho (Eurofound, 2018).

Tradicionalmente, a família e o trabalho eram considerados domínios mutuamente exclusivos (Darolia et al., 2019). Todavia, têm-se vindo a afirmar como áreas reciprocamente interdependentes: um enriquece o outro e vice-versa (Afonso et al., 2019). Segundo Hirschi e colaboradores (2019), a família e o trabalho são domínios chave da vida, nos quais as pessoas desenvolvem e procuram ativamente os seus objetivos. Por este motivo, combinar o trabalho e a família torna-se uma questão primordial (Eurofound, 2018), embora, em algumas sociedades, se tenha verificado um aumento do atrito entre estas duas áreas, em virtude de ambas consumirem o mesmo recurso escasso: o tempo (Nova School of Business and Economics, 2018).

Embora o número de horas de trabalho seja o fator preponderante no equilíbrio entre o trabalho e a família, também outras condições podem desempenhar um papel de

relevo, tal como as questões demográficas (Eurofound, 2018). A constituição demográfica dos agregados familiares na União Europeia está a sofrer mudanças graduais, sendo as duas principais a tendência da diminuição do número de casais e, conseqüentemente, o aumento do número de adultos solteiros, e a diminuição do número de famílias com filhos (Eurofound, 2018). De acordo com o Inquérito à Fecundidade (2013; citado em Nova School of Business and Economics, 2018) elaborado pela Fundação Francisco Manuel dos Santos em parceria com o Instituto Nacional de Estatística, há uma diferença considerável entre a fecundidade efetiva (1.03 filhos) e a desejada (2.31 filhos), em Portugal. As causas desta disparidade entre valores poderão estar relacionadas com a dificuldade que os indivíduos sentem em articular o trabalho e a família (Nova School of Business and Economics, 2018). De facto, as famílias com crianças podem ter mais responsabilidades em termos de cuidados do que as famílias sem filhos e a decrescente proporção de famílias com filhos pode, então, reduzir a pressão geral entre a articulação trabalho-família. Não obstante, um aumento do número de famílias com adultos solteiros pode ter o efeito oposto: embora essas famílias possam ainda ter algumas responsabilidades de cuidados fora de casa (como por exemplo parentes mais velhos e crianças), podem não ter o apoio necessário para dividir essas responsabilidades com outros membros da família (Eurofound, 2018). Além disso, ser cuidador em família monoparental está associado a um pior equilíbrio entre a esfera profissional e familiar (Eurofound, 2018). Estes dados levam à conclusão que, de forma geral, os trabalhadores que têm responsabilidades de cuidados de crianças têm um pior equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Para além da composição da família, o país de residência, o sexo e a idade dos indivíduos são também fatores importantes na articulação entre o trabalho e a família (Eurofound, 2018).

Alcançar um equilíbrio entre o trabalho e a família pode trazer benefícios tanto para o trabalhador e para a sua família, como também para a organização e para a sociedade como um todo (Eurofound, 2017). Além do mais, está associado a um melhor bem-estar mental e *engagement* (envolvimento) no trabalho (Eurofound, 2018), conduzindo a uma vantagem competitiva na empresa pela luta do talento de capital humano, bem como a um aumento da motivação dos trabalhadores que experienciam uma ligação emocional com a organização, podendo levar, ainda, a um aumento do nível de produtividade (Nova School of Business and Economics, 2018). Desta forma, apreende-se que a empresa deve prestar atenção a este fenómeno e proporcionar, na sua relação com o trabalhador, “mecanismos de suporte que fomentem o equilíbrio trabalho-família que levem em conta que a

conciliação entre vida de trabalho e vida pessoal e familiar não é um problema de solução única e universal” (Nova School of Business and Economics, 2018, p.22).

Em suma, torna-se consensual que o modo como cada indivíduo procura articular a sua vida profissional e familiar não só difere de indivíduo para indivíduo, como também pode variar para o mesmo sujeito, em diferentes fases da sua vida, devendo haver, por parte da organização, a promoção de diferentes modelos de conciliação consoante as necessidades dos seus trabalhadores (Nova School of Business and Economics, 2018). Assim, antes da implementação de medidas por parte das organizações, deve tomar-se conhecimento das diferentes formas possíveis de articulação trabalho-família.

1.3.1. Modelos de Articulação Trabalho-Família

A articulação trabalho-família é um tema de investigação extremamente sensível a variações do contexto histórico e sociodemográfico. Cada período histórico encontra-se associado a um determinado grau de evolução, tanto na forma de problematizar como de conceptualizar a articulação trabalho-família, relativamente à sua natureza, direção da sua relação, processos e mecanismos subjacentes (Nascimento et al., 2004).

Segundo Ashforth e colaboradores (2000), a relação entre estas duas esferas pode ser vista como um *continuum*, que varia da segmentação (ou seja, há um alto contraste em identidades de papéis e os limites são inflexíveis e impermeáveis) até à integração (isto é, há um baixo contraste em identidade de papéis e os limites são flexíveis e permeáveis). Incorporado neste *continuum*, segundo Edwards e Rothbard (2000), a articulação entre o trabalho e a família pode ser explicada segundo seis categorias gerais: *spillover* (extravasamento), compensação, segmentação, escassez de recursos, congruência e conflito trabalho-família.

De acordo com o modelo do *spillover*, as experiências vividas num domínio, profissional ou familiar, são passíveis de extravasar para o domínio oposto, criando similaridades entre ambos devido às mudanças que ocorrem paralelamente (Darolia et al., 2019; Edwards & Rothbard, 2000; Frone, 2003; Nascimento et al., 2004) existindo, assim, uma correlação positiva entre eles (Hanson et al., 2006; Nascimento et al., 2004). Na literatura, surgem duas variantes do *spillover* referentes à articulação trabalho-família: uma positiva e outra negativa (Edwards & Rothbard, 2000; Nascimento et al., 2004). Desta forma, o envolvimento em cada uma das esferas tanto pode potenciar (*spillover positivo*) como degradar (*spillover negativo*) o envolvimento e/ou satisfação nas esferas opostas (Nascimento et al., 2004). Segundo Edwards e Rothbard (2000), o *spillover* positivo pode

ser baseado em valores, competências, comportamentos e estados emocionais. Os três primeiros seguem uma estrutura causal semelhante, e ocorrem quando os valores, competências e comportamentos num domínio, auxiliam o indivíduo na realização de objetivos no outro domínio (Edwards e Rothbard, 2000; Lourel et al., 2009). Já o *spillover* referente aos estados emocionais ocorre quando estados afetivos positivos (ou seja, humor e satisfação) extravasam para outro domínio (Edwards & Rothbard, 2000; Lourel et al., 2009). No entanto, este extravasamento pode também ser negativo como, por exemplo, quando o trabalho de um indivíduo exige um elevado autocontrole no desempenho das suas funções profissionais, levando a uma generalização deste modo de funcionamento para o domínio familiar, onde se pode verificar uma diminuição da disponibilidade do sujeito para expressar afetos e desenvolver atividades lúdicas neste contexto (Nascimento et al., 2004).

O segundo modelo denomina-se compensação e surge quando o indivíduo, para suprir a insatisfação num papel, procura alcançar satisfação num papel de outro domínio (Edwards & Rothbard, 2000; Nascimento et al., 2004). Essa compensação ocorre quando a resposta à insatisfação numa esfera, profissional ou familiar, promove um maior envolvimento na esfera oposta, como expectativa de alcançar uma maior satisfação (Frone, 2003; Nascimento et al., 2004), havendo, assim, uma correlação negativa entre elas (Hanson et al., 2006; Nascimento et al., 2004).

O modelo da segmentação consiste na separação das esferas profissional e familiar, de forma a que uma não afete a outra. Este modelo baseia-se na crença de que a independência destes dois domínios, no que concerne ao tempo, espaço e função que desempenham, possibilita a compartimentação da vida dos indivíduos (Edwards & Rothbard, 2000; Nascimento et al., 2004), não havendo correlação entre si (Hanson et al., 2006). Deste modo, o isolamento de cada parte é garantido, havendo a preservação do estado de um domínio aquando a ocorrência de experiências no outro (Edwards & Rothbard, 2000; Nascimento et al., 2004). Todavia, há quem defenda que, inevitavelmente, a vida profissional e familiar impacta uma na outra (Eurofound, 2017, 2018).

O quarto modelo, designado de escassez de recursos, ou canalização de recursos, diz respeito à transferência de recursos pessoais finitos, como o tempo, atenção e energia, entre domínios (Edwards & Rothbard, 2000; Frone, 2003; Nascimento et al., 2004). Dificuldades na gestão destes recursos que causem grandes diferenças na sua distribuição pelos diversos papéis desempenhados e pelas normas específicas de desempenho de cada

papel poderão originar conflitos interpapel (Darolia, et al., 2019; Frone, 2003; Nascimento et al., 2004).

O modelo da congruência refere-se à semelhança entre o domínio profissional e pessoal, devido à existência de um terceiro domínio (i.e. traços de personalidade; fatores genéticos; estilos comportamentais gerais; e forças sociais e culturais), que atua como fator comum (Edwards & Rothbard, 2000).

O último modelo designa-se conflito trabalho-família e será descrito mais detalhadamente de seguida. Este ocorre quando as exigências dos domínios profissional e familiar são mutuamente incompatíveis, de modo a que a resposta às exigências de um domínio dificulta a resposta às exigências do outro (por exemplo, quando o horário de trabalho proíbe o indivíduo de participar num evento familiar) (Edwards & Rothbard, 2000; Eurofound, 2018; Nascimento et al., 2004).

1.4. Conflito Trabalho-Família

De acordo com este modelo, a vida profissional e a vida pessoal colidem, inevitavelmente, uma com a outra. A primeira pode desencadear dois resultados na segunda: um beneficiador, que promove um enriquecimento dos domínios trabalho-família; e outro prejudicial, que provoca conflitos entre estes domínios (Eurofound, 2017; Ohu et al., 2018). Quando se fala de articulação trabalho-família existem dois fatores fundamentais a ter em conta: o tempo que as pessoas passam no seu trabalho e como o organizam; e a necessidade de conciliar esse tempo com as responsabilidades de cuidar dos filhos ou de outros parentes (Eurofound, 2018).

Um número crescente de indivíduos é confrontado diariamente com altas pressões, tanto no trabalho como na vida familiar, que desencadeiam inconvenientes diários, emergentes de responsabilidades profissionais incompatíveis com as responsabilidades familiares (Geurts et al., 1999). Esta conjuntura é, geralmente, referida como interferência ou conflito trabalho-família. Do ponto de vista conceptual, a relação entre estas duas esferas é vista como recíproca, de forma a que o trabalho possa interferir na família (conflito trabalho-família) e a família possa interferir no trabalho (conflito família-trabalho) (Rupert et al., 2009).

Os trabalhadores são mais propensos a relatar a existência de conflito no sentido trabalho para a família do que o oposto (Eurofound, 2018). Na literatura em torno desta

temática, a perspectiva mais mencionada (Abreu & Alves, 2017; Darolia et al., 2019; Jain & Nair, 2013; Nova School of Business and Economics, 2018; Ohu et al., 2018), é a de Greenhaus e Beutell (1985) que define que as exigências dos domínios, profissional e familiar, são mutuamente incompatíveis em algum aspeto, ou seja, que o desempenho num determinado papel é afetado em virtude do desempenho no outro. Estes autores apresentam três formas principais de conflito trabalho-família: baseado no tempo, nas exigências e no comportamento do indivíduo. O conflito baseado no tempo ocorre quando o tempo ou a atenção despendida em atividades de um domínio prejudica o desempenho em atividades do outro. Já o conflito baseado nas exigências acontece quando o aumento do *stress* ou da tensão num domínio, dificulta o desempenho no papel de outro domínio. Este é o caso dos pais, por exemplo, que frequentemente experienciam essa forma de interferência, uma vez que a necessidade de conciliar múltiplas responsabilidades familiares pode gerar uma elevada tensão psicológica, transferível para o domínio profissional. Por fim, o conflito baseado no comportamento ocorre quando os padrões exigidos numa função são incompatíveis com os requisitos de outra função (Abreu & Alves, 2017; Dewe et al., 2010; Greenhaus & Beutell, 1985; Michel et al., 2010).

As dificuldades na articulação trabalho-família provocam consequências negativas e custos para quatro principais agentes da comunidade: colaboradores, empregadores, Governos e sociedade em geral (Afonso et al., 2019; Nova School of Business and Economics, 2018). Relativamente aos colaboradores, estes experienciam consequências ao nível de problemas de saúde, falta de tempo para apoiar e prestar assistência a membros da família, evitam ou adiam constituir família (ter filhos) e, ocasionalmente, sentem dificuldade em manter relações sociais e participar ativamente em iniciativas cívicas e da comunidade. Ainda, pode afetar a satisfação geral com a vida, a satisfação familiar e o casamento. Em relação aos empregadores, estes podem ser afetados através de custos diretos como, por exemplo, gastos com a saúde, e também indiretos, ao nível da satisfação com o trabalho, níveis de *engagement* do trabalhador, perda de produtividade, absentismo, falta de foco, baixo comprometimento organizacional, aumento do *turnover*, entre outros. No que concerne aos Governos, estes constata externalidades (efeitos, neste caso, prejudiciais que uma atividade económica tem sobre terceiros que não estão envolvidos na mesma) pela percentagem de população ativa que deixa de trabalhar e passa períodos de tempo de baixa médica, o que leva a uma pressão nas despesas da saúde e na sustentabilidade do sistema da segurança social. Por fim, no que diz respeito à sociedade, esta é afetada, indiretamente, no crescimento demográfico, nas desigualdades de género, na

instabilidade e bem-estar social, entre outros (Eurofound, 2017; Nova School of Business and Economics, 2018; Ohu et al., 2018).

Por conseguinte, o trabalho e a família estão negativamente correlacionados, fundamentalmente em consequência da qualidade do tempo, mas também devido ao ambiente social e físico, à intensidade do trabalho e às perspetivas (Eurofound, 2017). Se a articulação das responsabilidades pessoais (familiares) e profissionais acaba por desencadear *stress* físico e mental, ansiedade, depressão e até divórcio do colaborador, poderá haver consequências a vários níveis e prejudiciais a vários intervenientes (Nova School of Business and Economics, 2018).

1.5. Stress Ocupacional em Tripulantes de Cabine

A profissão dos tripulantes de cabine é muitas vezes vista como aliciante, devido aos vastos benefícios que oferece (Anna, 2019; Chung & Chung, 2009). Contudo, é uma profissão muito exigente principalmente devido ao *stress* colocado no físico do trabalhador que, posteriormente, se reflete em *stress* psicológico (Anna, 2019). Apesar desta profissão ser mais afetada pelo *stress* no trabalho do que outras profissões habitualmente relacionadas com o *burnout* (Varela et al., 2019) e de ser frequentemente stressante, cansativa e prejudicial, ainda são poucos os estudos elaborados acerca dos problemas psicológicos originados por esta profissão (Anna, 2019; Ballard et al., 2006).

Durante as suas funções, os tripulantes de cabine enfrentam vários fatores indutores de *stress*, que se podem manifestar de três maneiras: fisicamente, fisiologicamente e psicologicamente (Anna, 2019). No que diz respeito aos fatores físicos, estes encontram-se fora do domínio dos tripulantes, uma vez que estão relacionados com o ambiente existente no avião (por exemplo, pressão na cabine e espaço hermético) e com as exigências físicas da profissão (tal como levantar e puxar malas) (Anna, 2019; Chang & Chiu, 2009). Relativamente aos fatores fisiológicos, estes variam muito entre cada indivíduo, sendo trazidos para o trabalho pelos tripulantes de cabine, através das suas escolhas, estilos de vida e perceções. O repetido *jet-lag*, trabalho ininterrupto, em turnos e com tarefas longas, inevitavelmente originará dificuldades para dormir, que irão provocar fadiga. Ainda, a perturbação dos ritmos circadianos, não só do sono, mas também da nutrição (no que concerne ao tempo e qualidade), identicamente causarão problemas, ao nível digestivo, distúrbios alimentares, entre outros. Estes fatores podem resultar em estados constantes de

cansaço, que originam trabalhadores descuidados, desatentos, imprudentes e ineficientes (Anna, 2019; Kim & Back, 2012). Por último, surgem os fatores psicológicos, que muitas vezes passam despercebidos. Sendo que os tripulantes de cabine são os primeiros na linha da frente perante a insatisfação, irritação e raiva dos passageiros, é importante que eles tenham altos níveis de autocontrolo. Estes trabalhadores podem ter que lidar com diversas situações, desde passageiros violentos, a passageiros com necessidades que precisem de assistência e até a acidentes e mortes a bordo. Toda esta gestão dos passageiros implica um controlo dos sentimentos e um trabalho emocional, onde a empatia pelo passageiro é fundamental (Anna, 2019; Chang & Chiu, 2009). Todavia, assim que o voo termina, a tripulação de cabine pode esquecer todos estes problemas e incómodos. Enquanto que a generalidade dos trabalhadores termina o seu trabalho e volta para a sua casa, os tripulantes de cabine provavelmente encontram-se longe das mesmas, expostos a solidão e isolamento que ainda se podem agravar mais devido ao fuso horário. Este contacto irregular com a família e amigos torna a harmonização das exigências do trabalho e das responsabilidades sociais difícil de efetivar. A ausência de eventos de familiares e amigos pode criar distância e, possivelmente, isolamento pelo que pode levar a relacionamentos fracassados, gerando um sentimento de culpa por ser um pai/mãe, cônjuge e amigo/a inadequado (Anna, 2019; Chang & Chiu, 2009; Chen & Chen, 2012).

Os fatores adversos das condições de trabalho provocam efeitos prejudiciais no estado psicológico e físico dos tripulantes de cabine, sendo que as situações de *stress* e conflito na aeronave podem levar à exaustão destes estados (Filipieva, 2012). Segundo o Inquérito Nacional sobre as Condições de Vida e Trabalho do Pessoal de Voo da Aviação Civil, elaborado pelo Sindicato Nacional do Pessoal de Voo da Aviação Civil (SNPVAC) (Varela et al., 2019) que contou com a participação de 1312 tripulantes de cabine, de ambos os sexos e com idades compreendidas entre os 25 e os 70 anos ($M = 38.25$, $DP = 8.66$), foi possível constatar que o nível de preocupação com a afetação da saúde mental e física devido ao trabalho é considerável. Foi pedido aos participantes para se posicionarem consoante uma escala de *Likert* de 7 pontos, onde o nível 0 correspondia a “Discordo Totalmente” e o nível 6 a “Concordo Totalmente”. Relativamente à afirmação “Sinto que o meu trabalho afeta negativamente a minha saúde física e psíquica”, mais de 80% dos participantes respondeu entre o nível 4 a 6, ou seja, concordando, no mínimo parcialmente, com a afirmação ($M = 4.46$, $DP = 1.6$). Com resultados igualmente impactantes, a afirmação “O trabalho que desempenho envolve pressão contínua e *stress* laboral” obteve mais de 90% das respostas, novamente entre os mesmos níveis, ou seja, concordando, no

mínimo parcialmente, com a afirmação ($M = 5.26$, $DP = 1.17$). No que concerne à afirmação “O trabalho que desempenho envolve esgotamento emocional e/ou físico”, os resultados foram de igual modo elevados, com mais de 95% dos participantes a responder entre os mesmos níveis, isto é, a concordar, no mínimo parcialmente, com a afirmação ($M = 5.27$, $DP = 1.06$). Quando questionados sobre se sentem que os seus períodos de trabalho são adequados, 74,9% dos participantes afirmou que não, sendo que 80% dos inquiridos situou a sua resposta entre os níveis 4 a 6, ou seja, concordando, no mínimo parcialmente, com a afirmação “Sinto que trabalho muitas horas por semana, com jornadas intensivas” ($M = 4.3$, $DP = 1.39$). Em relação à afirmação “O trabalho que desempenho envolve condições laborais desgastantes”, 95% dos participantes situou a sua opinião entre o nível 4 a 6, ou seja, concordou, no mínimo parcialmente, com a afirmação ($M = 5.43$, $DP = 1$). Contudo, perante a afirmação “Sinto-me adaptado/a ao trabalho por turnos”, as opiniões foram um pouco diversas, estando a média situada no nível 3, correspondente ao “Indiferente” ($M = 3.21$, $DP = 1.78$). Por fim, a afirmação “Nunca sinto *jet lag*, o que me permite descansar apropriadamente durante as escalas” obteve mais de 45% de respostas no nível 0, ou seja, no “Discordo Totalmente”, com mais de 80% dos participantes a discordar, no mínimo parcialmente, com a afirmação ($M = 1.20$, $DP = 1.53$).

Este estudo realizado pelo SNPVAC permitiu um maior conhecimento sobre as condições de vida e de trabalho dos Tripulantes de Cabine em Portugal, permitindo, agora, uma comparação entre as perceções na realidade nacional com as perceções a nível internacional.

1.5.1. Articulação Trabalho-Família em Tripulantes de Cabine

Criar um ambiente saudável no trabalho e em casa é um passo fundamental para atingir o equilíbrio entre o trabalho e a vida familiar. Encontrar uma solução para articular harmoniosamente estas esferas pode contribuir de forma positiva para o bem-estar geral do indivíduo, pois propicia maior produtividade no trabalho e pode conduzir a relacionamentos mais fortes (Moosa, 2017). Contudo, em termos de articulação entre estes domínios, a profissão dos tripulantes de cabine encontra-se entre os piores setores profissionais (Eurofound, 2018). Segundo o Inquérito Nacional sobre as Condições de Vida e Trabalho do Pessoal de Voo da Aviação Civil, elaborado pelo SNPVAC, 65,1% dos inquiridos diz que sente não ter tempo para cuidar de si e da sua família. Ainda 79,3% afirma sentir falta de um maior convívio familiar e, dos tripulantes que têm filhos, 82,5% sente falta de mais relacionamento com os mesmos (Varela et al., 2019).

A família é a base da sociedade, independentemente do seu modelo, noção e formato (Nova School of Business and Economics, 2018). A profissão dos tripulantes de cabine desconsidera todos os estereótipos estipulados no que diz respeito à vida profissional das mulheres, pois, nesta atividade, há uma alteração na distribuição dos papéis de género na família (Tarasova et al., 2018). Desta forma, tanto o homem como a mulher têm de conciliar a vida familiar e a vida profissional, simultaneamente, controlando as exigências inerentes à realização de múltiplos papéis (Nova School of Business and Economics, 2018).

O conflito trabalho-família considera que o papel desempenhado nestes domínios entra em discordância devido ao facto de consumirem dois recursos limitados: energia e tempo (Appel-Silva et al., 2011). De forma geral, aqueles que cuidam de crianças apresentam um maior conflito entre estas duas áreas e estão mais propensos a sofrer *spillover* entre a vida privada e o trabalho. Para além disso, a habitual incerteza dos horários na profissão dos tripulantes de cabine e o facto de poderem ser chamados para entrar ao trabalho com pouca antecedência, limita o seu tempo em casa, podendo agravar os conflitos entre estas duas esferas (Chang & Chiu, 2009; Eurofound, 2018). Ademais, os tripulantes de cabine geralmente não passam todo o seu tempo fora do trabalho em casa uma vez que, dependendo das suas rotas e horários, podem passar parte substancial do seu tempo longe de casa, muitas vezes fora do seu próprio país (Sonntag & Natter, 2004). Acresce ainda um fator externo, que não depende da organização, mas que pode influenciar a vida dos trabalhadores: as condições climáticas (Moosa, 2017).

Em comparação com outras profissões que trabalham por turnos, os tripulantes de cabine, após o trabalho, demoram mais tempo a recuperar, o que pode ser devido ao constante ajuste do relógio biológico (Akerstedt et al., 2000). Deste modo, estão particularmente em risco de não conseguirem assumir as suas obrigações familiares e de desempenharem inteiramente o seu papel dentro da sua família (Chung & Chung, 2009). De facto, as instituições infantis, como as creches e escolas trabalham em horários fixos, o que impossibilita que os tripulantes de cabine participem regularmente em eventos relacionados com as crianças (Tarasova et al., 2018). A investigação de Lu e colaboradores (2010) constatou que o apoio e ajuda dos membros da família aliviam o *stress* do papel individual e aumentam o bem-estar.

Um estudo efetuado por Ballard e colaboradores (2004) acerca da articulação entre o trabalho e a vida familiar e social avaliou estas esferas junto de 26 tripulantes de cabine italianas, todas mulheres. Todas as entrevistadas admitiram ter escolhido esta profissão

devido à independência que oferecia, como a ausência de horários rígidos, oportunidades de viajar e de conhecer várias pessoas, sendo que, para muitas, estas vantagens ainda superavam as desvantagens do trabalho (trabalho físico exigente, perda de sono, fadiga constante e falta de controlo nos horários de trabalho). Contudo, as participantes mais velhas ou com filhos expuseram que, ao longo do tempo, os benefícios inerentes às viagens e ao horário variável exigiam um custo em termos de estabilidade das relações familiares e sociais, bem-estar geral e saúde. Além do mais, muitas participantes falaram do *stress* de se adaptar à vida doméstica após o regresso de um longo turno ou de sentirem uma divisão entre focar em si e focar nos outros, em particular quanto tinham filhos. As participantes mais velhas falaram, ainda, de casamentos fracassados, dificuldades em trabalhar e preservar uma família e de não serem auxiliadas pelos seus maridos nos cuidados infantis ou outras funções domésticas essenciais. As participantes mais jovens, por sua vez, tinham menos experiências desse tipo, afirmando saber desde o início as exigências do trabalho, escolhendo de forma específica os parceiros com vista a evitar os mesmos problemas que os seus colegas mais velhos experienciavam. Por fim, muitas participantes disseram que conversar com colegas ajudava a superar os momentos difíceis e perceber que as suas reações e sentimentos eram normais no contexto do trabalho que realizam.

Outro estudo, realizado em 2014 por Ribeiro-Silva e colaboradores, contou com 6 participantes de diferentes companhias aéreas, todas mulheres e mães, residentes no Rio de Janeiro. Este estudo comprovou que estas destacavam particularmente a relação com a execução do papel de mãe, o que se devia principalmente ao facto de apresentarem períodos recorrentes de afastamento do lar. Devido às exigências do trabalho vivenciadas pelas tripulantes de cabine, o contato presencial entre mãe e filho torna-se menos frequente, sendo mencionado pelas participantes a presença de pessoas que as representam durante a sua ausência. Estas pessoas caracterizam a rede social de apoio, geralmente formada por familiares ou amigos próximos. É, ainda, notória a preocupação com o exercício da função materna, em detrimento de outros papéis sociais desempenhados geralmente por mulheres, sendo que, ao terem filhos, parece haver um deslocamento do foco motivacional das mulheres, ganhando nessa altura uma maior motivação para o regresso a casa e para o cuidado das crianças.

2. Estudo Empírico

2.1. Objetivos do Estudo e Questões de Investigação

A presente investigação tem como objeto averiguar como os tripulantes de cabine experienciam a articulação entre a vida profissional e a familiar, e se esta articulação é indutora de *stress* ocupacional.

Para alcançar este objetivo principal, realizaram-se dois estudos:

O Estudo 1 tinha como intuito: (1) analisar se os tripulantes de cabine consideram a sua profissão como stressante; (2) compreender se a articulação entre o trabalho-família é um fator gerador de *stress* ocupacional; (3) identificar quais as características do trabalho que influenciam a articulação destes papéis; (4) sinalizar quais as estratégias e modelos de articulação trabalho-família que são utilizados por estes profissionais.

Já o Estudo 2 teve como objetivo analisar as representações do conflito trabalho-família na relação com o *stress* ocupacional.

Desta forma, surgem as seguintes questões de investigação para o Estudo 1:

(Q1) Como é percecionada a profissão de tripulante de cabine quanto ao *stress*?

(Q2) Como é avaliada pelos tripulantes de cabine a articulação trabalho-família enquanto fonte indutora de *stress* ocupacional?

(Q3) Quais as características da função dos tripulantes de cabine que influenciam, positiva e negativamente, a articulação trabalho-família?

(Q4) Quais as estratégias e modelos utilizados pelos tripulantes de cabine para articular trabalho-família?

Para o Estudo 2, foram formuladas as seguintes questões de investigação:

(Q5) Existe uma relação entre o conflito trabalho-família e o *stress* ocupacional? Quais as formas principais deste conflito (tempo, exigências e comportamento) que se relacionam com o *stress* ocupacional?

(Q6) Os problemas familiares estão relacionados com o *stress* ocupacional?

2.2. Método

Com o intuito de alcançar os objetivos do estudo e encontrar uma resposta para as questões de investigação formuladas, optou-se por uma metodologia mista: qualitativa e

quantitativa. O desenho desta metodologia é exploratório sequencial (Leavy, 2017), método usualmente utilizado quando o objeto e/ou população em estudo ainda se encontra pouco estudado (Creswell, 2015). Assim, foi inicialmente desenvolvido um estudo, a partir de uma metodologia qualitativa exploratória - o foco dominante do presente estudo (Jason & Glenwick, 2016) - em ordem a aceder aos significados dos participantes. Num segundo momento, a partir de uma metodologia quantitativa, pretendeu-se identificar as representações numa amostra mais alargada, acerca das relações das dimensões em análise: conflito trabalho-família e *stress* ocupacional. É importante ressaltar que em ambos os estudos foi solicitado aos participantes que se posicionassem num contexto anterior à situação epidemiológica do COVID-19.

No Estudo 1 optou-se por uma metodologia de foro qualitativo, descritivo e exploratório, uma vez que este é um tema pouco estudado pretendendo-se especificar propriedades, características e traços importantes do fenómeno em análise (Sampieri et al., 2006). Um objetivo notável do método qualitativo é a descoberta; ou seja, desenvolver, explorar, descrever e, só depois, gerar perspectiva teóricas, de forma a identificar fatores e hipóteses de trabalho para desenvolver pesquisas futuras, dando atenção ao ponto de vista do investigador e dos participantes na produção e descoberta desse conhecimento (Jason & Glenwick, 2016; Sampieri et al., 2006). Além do mais, vários estudos que abordam a dinâmica da articulação trabalho-família e *stress* ocupacional utilizam a metodologia qualitativa (eg. Ballard et al., 2004; Gonçalves, 2011; Ribeiro-Silva et al., 2014), uma vez que esta é mais proveitosa por se focar na natureza interativa dos processos e do conhecimento, tornando o mundo visível, transformando e convertendo em várias representações (Jason & Glenwick, 2016; Sampieri et al., 2006).

No Estudo 2 optou-se por uma metodologia quantitativa, de modo a complementar a informação obtida no Estudo 1. Este método possui a vantagem de encontrar objetividade e precisar medidas (Leavy, 2017). Assim, pretende-se conseguir utilizar a informação obtida com a metodologia qualitativa e, através do método quantitativo, proporcionar um contributo mais alargado a desenvolver com outras amostras (Morgan, 1997).

2.3. Estudo 1: Estudo Qualitativo

2.3.1. Participantes

No presente estudo participaram 12 tripulantes de cabine, de quatro companhias aéreas portuguesas, todos residentes em Portugal e a exercer funções no momento da realização da entrevista. A idade dos participantes varia entre 32 e 51 anos ($M = 41.92$, $DP = 5.5$), sendo seis do sexo masculino e seis do sexo feminino. Relativamente ao estado civil variam entre Casado/a ($n = 8$), em União de Facto ($n = 2$), Divorciado/a ($n = 1$) e Viúvo/a ($n = 1$). Seis dos participantes têm filhos, com idades compreendidas entre os 7 meses e os 28 anos ($M = 9.62$, $DP = 8.64$), sendo que três têm um filho e os restantes têm dois filhos. No que diz respeito à companhia aérea, e de forma a manter o anonimato dos participantes, a mesma foi codificada com as letras A, B, C e D, de modo a percebermos quais os participantes que exercem funções na mesma companhia. O tempo de serviço varia entre 6 e 31 anos ($M = 19$, $DP = 6.44$), sendo que seis participantes exercem funções de chefe de cabine e os restantes de comissário/assistente de bordo. No que diz respeito à tipologia de viagem, variam entre Curto Curso ($n = 2$), Médio Curso ($n = 3$), Médio/Longo Curso ($n = 6$) e Longo Curso ($n = 1$) (ver Tabela 1).

Tabela 1:
Caracterização Sociodemográfica e Profissional dos Participantes do Estudo 1

	Género	Idade	Estado Civil	Número de Filhos	Companhia	Tempo de Serviço	Função	Tipologia de Viagem
P1	F	42	Casado/a	0	A	22 anos	Chefe de Cabine	Curto curso
P2	M	45	Casado/a	0	B	21 anos	Comissário	Médio curso
P3	M	48	Viúvo/a	1	B	20 anos	Comissário	Médio/longo curso
P4	F	39	Divorciado/a	1	A	19 anos	Chefe de Cabine	Curto curso
P5	M	36	Casado/a	2	C	18 anos	Chefe de Cabine	Médio/longo curso
P6	M	41	Casado/a	2	B	18 anos	Comissário	Médio/longo curso
P7	F	46	Casado/a	1	B	21 anos	Chefe de Cabine	Médio/longo curso
P8	F	46	Casado/a	0	D	26 anos	Chefe de Cabine	Médio curso
P9	M	40	Casado/a	0	C	14 anos	Comissário	Longo curso
P10	M	32	União de facto	0	C	6 anos	Comissário	Médio curso
P11	F	37	Casado/a	0	C	12 anos	Assistente	Médio/longo curso
P12	F	51	União de facto	2	B	31 anos	Chefe de Cabine	Médio/longo curso

Com vista a assegurar o anonimato dos participantes, os mesmo serão designados doravante como P1, P2, P3 (...), P12, sendo que o P designa Participantes, e os números serão atribuídos pela ordem cronológica pelo qual as entrevistas foram realizadas.

2.3.2. Instrumento de Recolha de Dados

Na metodologia qualitativa, a recolha de dados torna-se muito útil dado que procura entender os motivos subjacentes, os significados e as razões internas do comportamento humano (Sampieri et al., 2006). Assim, a técnica de recolha de dados utilizada foi a entrevista, uma vez que este método procura identificar áreas e questões para uma investigação mais detalhada (Breakwell et al., 2012). Mais concretamente, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas que permitem que os entrevistados se sintam à vontade para responderem o que quiserem (Breakwell et al., 2012). Para os entrevistadores esta técnica também é vantajosa pois, com base nas respostas dadas pelos participantes, permite reordenarem, adaptarem e intercalarem com outras perguntas, de forma a haver um *continuum* (Jason & Glenwick, 2016).

O guião de entrevista (Anexo A) foi formulado com o intuito a alcançar os objetivos de estudo, e foi dividido em cinco partes. A primeira e segunda partes contêm questões de índole biográfica e profissional, respetivamente, de forma a permitir a caracterização do participante. A terceira parte, que surgiu também com o propósito de quebra gelo, pretende averiguar alguns dados sobre a profissão, como o que levou à escolha da mesma e quais as tarefas desempenhadas. A quarta parte, como foco na articulação trabalho-família, tenciona explorar a articulação que é feita pelos participantes, a perceção que tem sobre a mesma e estratégias utilizadas; e também a relação, positiva e negativa, que o trabalho tem na vida familiar. A quinta, e última parte, com enfoque no *stress* ocupacional, pretende averiguar se os participantes experienciam *stress* no seu local de trabalho, que alternativas procuram para o contrariar e se a articulação entre o trabalho e a família é percebida como fonte indutora de *stress* ocupacional.

Elaborado o guião de entrevista, e de modo a validar o mesmo, realizou-se uma entrevista piloto (Breakwell et al., 2012). No final desta, de modo a colmatar possíveis falhas, foi questionado à participante se teria alguma reformulação ou melhoria a fazer ao guião. Perante a ausência de questões e sugestões, foi possível validar o guião inicial para as entrevistas futuras, tendo a entrevista piloto sido considerada na investigação.

2.3.3. Procedimento de Recolha de Dados

A amostra foi selecionada através do método bola de neve, dado que este facilita que o investigador inicie os seus contactos, quando o grupo em estudo é difícil de alcançar (Vinuto, 2014). Foi definido como critérios de seleção de participantes residirem em Portugal, estarem a exercer funções atualmente e já terem constituído família (com ou sem filhos). A pesquisa qualitativa focaliza-se no acesso a uma amostra mais circunscrita e próxima, em oposição a uma amostra mais generalizada (Jason & Glenwick, 2016).

No contexto da situação epidemiológica (COVID-19) vivida à época, com medidas restritivas e recomendação de distanciamento social e adoção de meios de estudo/trabalho não presenciais e recurso a ferramentas tecnológicas, realizaram-se as entrevistas à distância, utilizando os recursos disponibilizados pelos participantes (chamada telefónica ou chamada de vídeo), entre agosto e outubro de 2020. Inicialmente foi disponibilizado o Consentimento Informado (Anexo B) e, após a apresentação da investigadora, foi explicitado o estudo, os seus objetivos e condições de participação. As entrevistas tiveram uma duração entre 10 e 75 minutos ($M = 23.75$, $DP = 19.42$), tendo sido gravadas em sistema áudio, após consentimento explícito do entrevistado, de forma a preservar a transcrição fidedigna da informação.

2.3.4. Técnica de Análise de Dados

A análise deste estudo é composta pelas doze entrevistas transcritas, inseridas no programa NVivo® 12 e dispostas a uma análise de conteúdo (Bardin, 2011). Segundo Bardin (2011), o recurso a esta análise torna-se indispensável quando se pretende tirar partido de um método qualitativo, pois este caracteriza-se por ser uma técnica de análise das comunicações.

Inicialmente, procedeu-se à transcrição das entrevistas na íntegra, tendo estas sido revistas, posteriormente, de modo a evitar erros de transcrição. Em seguida, foi realizada uma leitura flutuante do material e inicial codificação do mesmo (Bardin, 2011), num sistema de categorias (Tabela 2, Anexo C). Este sistema é composto por categorias dedutivas, provenientes da revisão bibliográfica elaborada e guião da entrevista, e indutivas, resultantes dos dados específicos obtidos no material recolhido (Patton, 2015). Este sistema de categorias procurou garantir os critérios estabelecidos por Bardin (2011), sendo estes: exclusão mútua, homogeneidade, pertinência, objetividade e fidelidade, e produtividade. De modo a verificar a validade da codificação realizada, foi calculado o acordo inter-codificador, com um segundo investigador a codificar cerca de 10% dos

dados, o que corresponde a uma entrevista. Desta forma, foi possível obter uma similaridade de 94%, considerado muito satisfatório (Miles & Huberman, 1994).

O sistema de categorias final (Anexo C) contabilizou 42 categorias, sendo apenas expostas as *tree nodes*, visto que seriam as únicas tidas em conta na análise. Estas categorias encontram-se divididas em duas categorias gerais de 1º nível, 5 categorias de 2º nível, 22 de 3º nível e 13 de 4º nível.

2.4. Estudo 2: Estudo Quantitativo

Julgo relevante explicitar, que inicialmente o estudo quantitativo não estava previsto realizar-se. Surge a partir das entrevistas realizadas aos 12 profissionais tripulantes de cabine, que propuseram à investigadora que seria relevante haver uma representação alargada a uma amostra maior de participantes, para haver uma leitura desta realidade no contexto português acerca do conflito trabalho-família como fonte geradora de *stress* nesta atividade profissional específica. Assim, no início de setembro, após discussão desta possibilidade com o orientador da investigação, decidiu-se realizar este estudo exploratório e circunscrito a número reduzido de variáveis dependentes. Assim, as análises e resultados apresentados são eminentemente exploratórios e sumários para próximos desenvolvimentos.

2.4.1. Participantes

No presente estudo participaram 367 tripulantes de cabine, de três companhias aéreas, tendo sido excluídos 42 inquiridos por não corresponderem aos critérios de seleção predefinidos.

Relativamente à caracterização da amostra (ver Tabela 3), os 325 participantes tinham idades compreendidas entre os 26 e os 66 anos ($M = 42.3$, $DP = 8.15$). Destes, 236 eram do sexo feminino e 89 do sexo masculino. No que diz respeito ao estado civil, a maioria dos participantes eram casados ou estavam em união de facto ($n = 255$), seguindo-se, por ordem decrescente de frequência, divorciados ou separados ($n = 50$), solteiros ($n = 19$) e viúvo ($n = 1$). Dos participantes, 266 tinham filhos, sendo que 109 tinham um filho, 117 tinham dois filhos, 34 tinham três filhos e, por fim, 6 participantes tinham quatro filhos. As idades dos filhos variavam entre menos de um mês e 34 anos ($M = 11.78$, $DP =$

8.21). Em relação às habilitações literárias, predomina a licenciatura ($n = 152$), seguindo-se o ensino secundário ($n = 106$), bacharelato ($n = 36$), mestrado ($n = 24$) e, com menos peso, a pós-graduação, doutoramento e curso técnico/profissional. Finalmente, no que concerne às funções que os participantes desempenham, surge como mais comum assistente/comissário de bordo ($n = 176$), seguindo-se chefe de cabine ($n = 126$) e, por último, supervisor de cabine ($n = 23$), sendo que o tempo de serviço varia entre 8 meses e 46 anos ($M = 17.41$, $DP = 10.06$), com 23 participantes com contrato a termo e 302 participantes com contrato efetivo.

Tabela 3:
Caracterização Sociodemográfica e Profissional dos Participantes do Estudo 2

Variáveis	Respostas	<i>f</i>	%
Sexo	Feminino	236	72,6
	Masculino	89	27,4
Estado Civil	Solteiro(a)	19	5,8
	Casado(a)/União de Facto	255	78,4
	Divorciado(a)/Separado(a)	50	15,4
	Viúvo(a)	1	0,3
Habilitações Literárias	Ensino Secundário	106	32,6
	Bacharelato	36	11,1
	Licenciatura	152	46,8
	Mestrado	24	7,4
	Doutoramento	2	0,6
	Curso Técnico/Profissional	2	0,6
	Pós-Graduação	3	0,9
Filhos	Sim	266	81,8
	Não	59	18,2
Número de Filhos	1	109	33,5
	2	117	36
	3	34	10,5
	4	6	1,8
Funções	Assistente/Comissário de Bordo	176	54,2
	Chefe de Cabine	126	38,8
	Supervisor de Cabine	23	7,1
Tipo de Contrato	Contrato a Termo	23	7,1
	Contrato Efetivo	302	92,9

2.4.2. Instrumento de Recolha de Dados

Na metodologia quantitativa, o questionário surge como instrumento mais comum utilizado para a coleta de informações, devido à sua versatilidade, simplicidade e baixo custo (Breakwell et al., 2012). O questionário elaborado continha inicialmente perguntas de caracterização sociodemográfica e laboral, composto por questões sobre o sexo, idade, estado civil, número de filhos (e idades), habilitações literárias, função e tempo de serviço dos inquiridos, e tipologia de contrato de trabalho.

Com o intuito de averiguar a articulação trabalho-família, mais concretamente, o conflito existente entre estes dois domínios, foi utilizada a *Work–Family Conflict Scale* (WFCS) desenvolvida por Carlson, Kacmar e Williams (2000), adaptada à população portuguesa por Vieira, Lopez e Matos (2014). A escala é constituída por 18 itens, cuja resposta é obtida numa escala de *Likert* de 5 pontos, que varia entre 1 (Discordo fortemente) e 5 (Concordo fortemente). Estes 18 itens estão agrupados em 6 subescalas, incluindo a combinação de três formas de conflito trabalho-família ($\alpha = .86$) e três formas de conflito família-trabalho ($\alpha = .86$). Estas três formas incluídas em ambos os conflitos dizem respeito ao tempo (e.g., “O meu trabalho faz com que não possa estar tanto com a minha família como gostaria.”), exigências (e.g., “Quando chego a casa do trabalho estou frequentemente demasiado exausto para participar em atividades/responsabilidades familiares.”) e comportamento (e.g., “O modo como resolvo problemas no meu trabalho não é eficaz na resolução de problemas em casa.”).

De forma a avaliar as potenciais fontes de *stress* no exercício da atividade laboral, foi utilizado o Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG), desenvolvida por Gomes (2010). Este instrumento compreende duas partes distintas. A primeira parte é composta apenas por uma questão, que pretende avaliar o nível global de *stress* experienciado na atividade profissional do inquirido, sendo a resposta obtida numa escala de *Likert* de 5 pontos, que varia entre 0 (Nenhum *stress*) e 4 (Elevado *stress*). Na segunda parte constam 24 itens referentes a potenciais fontes de *stress* associados à atividade profissional. Estes itens distribuem-se por sete subescalas: Relação com utentes ($\alpha = .80$); Relação com chefias ($\alpha = .75$); Relação com colegas ($\alpha = .82$); Excesso de trabalho ($\alpha = .84$); Carreira e remuneração ($\alpha = .83$); Problemas familiares ($\alpha = .88$) e Condições de trabalho ($\alpha = .91$). Tal como na primeira parte, esta segunda secção é também respondida numa escala tipo *Likert* de 5 pontos (0 = Nenhum *stress*; 4 = Muito *stress*).

2.4.3. Procedimento de Recolha de Dados

De modo a responder às questões de investigação formuladas, e de forma a garantir conformidade com o Estudo 1, foram definidos como critérios de seleção de participantes: residirem em Portugal, estarem a exercer funções atualmente e já terem constituído família (com ou sem filhos). Para o processo de recolha de dados, foi desenvolvida uma colaboração com a Associação Portuguesa dos Tripulantes de Cabine (APTCA), sendo assim a amostra selecionada por conveniência (Leavy, 2017). O questionário (Anexo D)

foi elaborado na plataforma *GoogleForms*, onde previamente foi disponibilizado um consentimento informado (Anexo E) e partilhado junto dos associados da APTCA, entre 16 de outubro e 25 de outubro de 2020.

2.4.4. Técnica de Análise de Dados

Para analisar os dados obtidos no questionário, foi utilizado o programa IBM SPSS *Statistics 26 (Statistical Package for the Social Sciences)*. Através do mesmo, foram efetuados variados procedimentos estatísticos, nomeadamente análises descritivas, Coeficiente de Correlação R de *Pearson* e Regressão linear simples utilizando o modelo *Enter*. Também foram feitas comparações entre variáveis sociodemográficas e profissionais, mas devido a limitações de tempo, não foi realizada uma análise mais detalhada.

3. Apresentação e Discussão dos Resultados

Apresentam-se e discutem-se de seguida os resultados alusivos às questões de investigação formuladas.

3.1. Estudo 1: Estudo Qualitativo

3.1.1. Como é Percecionada a Profissão de Tripulante de Cabine quanto ao *Stress*?

Com vista a entender de que forma é percecionada pelos tripulantes de cabine a sua profissão em relação ao *stress*, foi efetuada a seguinte questão: “Considera a sua profissão stressante? Porquê?”. Assim, foram obtidas três perceções que variavam entre “Pouco Stressante”, “Moderadamente Stressante” e “Muito Stressante” (Tabela 4, Anexo F). Através da visualização da Tabela 4 (Anexo F), é possível verificar que a perceção mais comum foi a “Muito Stressante”, por 8 participantes, seguindo-se a “Moderadamente Stressante”, por 3 e, por fim, a “Pouco Stressante” por apenas um participante.

Relativamente à P8, a única que classificou a profissão como “Pouco Stressante”, foi possível comprovar que, apesar desta classificação, esta reflete e menciona que a sua perceção de baixo *stress* se deve a ter conseguido arranjar estratégias para lidar com o mesmo: «*Mas de forma geral penso que também conseguimos ao longo dos anos aprender a lidar com esse stress.*» (P8). Em relação aos participantes que classificaram a profissão como “Moderadamente Stressante”, estes consideram que o *stress* não é contínuo e regular, como se pode comprovar na verbalização: «*Tem dias.*» (P4). Já os participantes que classificaram como “Muito Stressante” referem momentos em que o *stress* é mais vivenciado:

(...) depois dentro da própria rotina em si do voo, existe um momento em que de facto temos picos de stress, ou seja, eu diria que nós começamos no início do voo numa linha constante, depois temos um pico de stress e depois esse pico de stress atenua, depois novamente voltamos a ter outro pico de stress. Portanto, ou seja, temos dois picos de stress, um é coincidente com a fase em que descolamos e o outro é coincidente com a fase em que aterramos. Sim, claro que sim. (P12)

Ainda foi percecionado pelo P3, que classificou a sua profissão como “Muito Stressante”, que o *stress* causado pode levar a consequências na sua saúde e que, no seu caso, conduziram a uma situação de baixa médica, o que sustenta a literatura que afirma

que a exposição prolongada ao *stress ocupacional*, pode causar doenças e problemas de saúde psicológica (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2017):

Porque se não aceitarmos o stress vai continuar a aumentar, e foi um bocado por isso que eu também tive de baixa, porque o nível de stress foi sempre subindo, subindo, subindo, e eu fui sempre contrariando a natureza deste emprego (...) (P3)

O mesmo participante também afirmou que é possível atingir facilmente o *burnout*, outro risco psicossocial comum (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2017): «*Isto infelizmente chega a um ponto em que damos a queda, entramos em burnout, facilmente, na aviação é muito fácil entrar em burnout.*» (P3).

Assim sendo, pode-se então concluir que a profissão de tripulante de cabine é percecionada como pouco, moderadamente ou muito stressante pelos participantes, destacando-se a classificação de “Muito Stressante”. Foi ainda mencionado por um participante os impactos do elevado *stress* na saúde. Desta forma, os resultados emergentes das referências dos participantes são sustentados pela literatura existente (Anna, 2019; Ballard et al., 2006; Chang & Chiu, 2009; Chen & Chen, 2012; Filipieva, 2012; Varela et al., 2019), e comprovados no Inquérito Nacional sobre as Condições de Vida e Trabalho do Pessoal de Voo da Aviação Civil, realizado pelo SNPVAC (Varela et al., 2019), que sinalizam os níveis de exigência inerentes à profissão dos tripulantes de cabine, que se refletem em tensão psicológica e *stress* no trabalho.

3.1.2. Como é Avaliada pelos Tripulantes de Cabine a Articulação Trabalho-Família Enquanto Fonte Indutora de Stress Ocupacional?

De modo a obter resposta a esta questão de investigação, foram efetuadas duas perguntas aos participantes: “Quais são as maiores fontes de *stress* que verifica no exercício da sua função?” e “De que modo a articulação que faz entre trabalho e família gera *stress* ocupacional?”. Assim, era esperado que os participantes na primeira questão mencionassem todas as fontes indutoras de *stress* no seu trabalho e na segunda questão, de forma mais direta, mencionassem a “Articulação Trabalho-Família” como fonte indutora ou não de *stress* ocupacional. Com base nos discursos dos participantes, visualizados na Tabela 5 (Anexo F), é possível comprovar que foram referidas 9 fontes indutoras de *stress* ocupacional: “Articulação Trabalho-Família”, “Carga de Trabalho”, “Condições de Trabalho”, “Conflito de Papel”, “Encarar Continuamente Outras Pessoas e os seus Problemas”, “Gestão sem Apoio”, “Relações Problemáticas com os Chefes, Subordinados e com os Colegas”, “Responsabilidade por Outros” e “Trabalho por Turnos”. Através da

respetiva tabela, é também possível constatar que as duas fontes indutoras de *stress* ocupacional que mais foram mencionadas são a “Articulação Trabalho-Família” e o “Trabalho por Turnos”, com 7 participantes cada, e 10 e 13 referências, respetivamente.

Tal como foi possível comprovar anteriormente, a profissão de tripulante de cabine é percecionada como stressante quer pelos participantes, quer na revisão de literatura efetuada. Assim sendo, são vários os fatores que induzem *stress* (Cooper & Marshall, 1976) aos trabalhadores nesta profissão. Um dos fatores mais mencionados é o “Trabalho por Turnos”, fator intrínseco ao trabalho (Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997), mencionado por muitos participantes devido à irregularidade de horários inerente a esta tipologia de emprego:

é uma profissão stressante porquê, porque todas as profissões que são baseadas no trabalho por turno, não dão descanso e não possibilitam um sono regular. O facto de se acordar às 4h30 num dia e depois noutro dia chegar-se a casa à 1h da manhã baralha com o sistema todo, e assim torna-se impossível. (P2)

Outro fator intrínseco ao trabalho apontado pelos participantes foi a “Carga de Trabalho” (Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997) sentida, principalmente devido à necessidade constante de cumprimento de horários, condição crucial nesta indústria:

Costumo dizer, quando a gente chega ao avião, portanto nós temos períodos de calma e temos períodos de workload que podem surgir, até podem levar para outras, para outros picos de stress mais elevado, que é quando a gente tem muito pouco tempo para fazer várias tarefas e tarefas com muita responsabilidade e em que estamos dependentes uns dos outros. (P7)

O terceiro e último fator intrínseco ao trabalho referido foi as “Condições de Trabalho” (Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997), tendo sido apontadas maioritariamente as condições físicas (Anna, 2019; Chang & Chiu, 2009; Chen & Chen, 2012; Varela et al. 2019) como o «ambiente artificial a bordo dos aviões» (P6) e também os «Fungos nas mãos, (...)» (P6).

Relativamente ao papel na organização, destaca-se a menção ao fator indutor “Conflito de Papel” (Cartwright & Cooper, 1997; Leka et al., 2003; Serra, 2007), apenas por uma participante:

(...) e outra parte também é quando o pessoal de cabine, que é o meu caso, temos muitas vezes questões que vêm do pessoal de terra, (...) que não somos nós que temos que as resolver nem que as criamos, ou melhor, não somos nós que as criamos mas somos nós que muitas vezes temos que resolver. (P11)

Também foi citado o fator indutor “Responsabilidade por Outros” (Cartwright & Cooper, 1997; Leka et al., 2003), tendo sido referido tanto a responsabilidade por outros devido à posição de chefia «A partir do momento que a pessoa assume a posição de chefia é se responsável por tomar decisões, e pronto, e algumas pessoas diria que acusam muito

essa pressão.» (P5), como a responsabilidade por todos os passageiros, como por exemplo, em situações «(...) *de uma emergência médica a bordo*» (P8). Outro fator relativo ao papel na organização foi o “Encarar Continuamente Outras Pessoas e os seus Problemas” (Leka et al., 2003), fator muito referenciado, devido a esta profissão ser o principal elemento de contacto com os passageiros no avião (APTCA, s.d.): «*Depois lidamos com pessoas, sempre com pessoas.*» (P12), «*E o facto de vermos pessoas à frente já por si só já é uma coisa que gera intranquilidade*» (P2).

Ainda foram referidos fatores indutores relacionados com as relações nas organizações (Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997), destacando-se as “Relações Problemáticas com os Chefes, com os Subordinados e com os Colegas”, no caso específico dos participantes, com «*os chefes*» (P3), devido ao «(...) *stress que os chefes nos impõem*» (P3). Este fator relaciona-se também com a “Gestão sem Apoio” (Babatunde, 2013; Leka et al., 2003), fundamentalmente devido aos chefes serem percecionados como não reconhecedores do trabalho efetuado:

E este é que é o problema, tenho o reconhecimento dos meus pares, que também gostam de trabalhar bem mas eu não tenho o reconhecimento na hierarquia, e este é que é o problema e isso causa um nível de stress, pelo menos para mim, causa um nível de stress enorme. (...) (P3)

O único fator extraorganizacional citado foi a “Articulação Trabalho-Família” (Michie, 2002), sendo este o principal fator indutor de *stress* que responde à questão de investigação formulada. Apesar da articulação Trabalho-Família estar correlacionada com o *stress* ocupacional (Michie, 2002), ainda não há estudos efetuados com tripulantes de cabine que comprovem esta correlação. Todavia, com base nos resultados obtidos, é possível afirmar que este fator é vivenciado por mais de metade dos participantes (7) como fonte indutora de *stress*.

No que diz respeito a este fator, foi possível averiguar que dos 7 participantes que o mencionaram, 3 identificaram esta fonte indutora logo na primeira questão que foi colocada, mais geral e indireta, e os restantes 4 mencionaram apenas quando foi questionado diretamente. Segundo os participantes, um dos principais motivadores do *stress* experienciado são os horários incertos (Chang & Chiu, 2009):

(...) eu só de pensar nisso já fico preocupado, já fico stressadíssimo. O meu pico de stress sobe logo para o teto. Porque eu gerir isto, eu fico assoberbado, completamente, assoberbado de tentativa de gestão de horários. Corta o tempo com a minha família, eu quase não estou com a minha família. No meu caso então eu fico sem a minha filha dias e dias seguidos, se for preciso. Ou vejo, ou vou lá e dou-lhe um beijinho e volto para casa, para lavar roupa, para passar a ferro, para preparar o próximo voo. (P3)

Também foram mencionadas pelos participantes as consequências dos atrasos para a gestão da vida familiar: «*E depois também tens "olha, tenho que ir buscar a miúda às*

15h30 mas já são 15h e agora, o que é que eu faço? Será que vai dar tempo?».» (P4), e:

O horário que foi estipulado para determinado tempo nós temos previsto por causa da tal questão da família, tenho que ir buscar a filha, o voo chega as 17h se calhar dá tempo de ir buscar mas de repente tenho um atraso de 3h, e agora? Tenho um atraso de 3h, estou fechado num avião, não posso telefonar. (P3)

Ainda foi referido pelos participantes o facto das suas ausências induzirem *stress*, uma vez que estes passam parte substancial do seu tempo longe de casa (Sonntag & Natter, 2004):

E depois é quando uma pessoa está fora, preocupado se está tudo bem, se nos dias de mau tempo cá... se o vento não está a fazer nenhum estrago, ou se a chuva está a ser forte, se está a correr tudo bem. Isto também me preocupa sempre um bocadinho quando a pessoa está ausente. (P6)

Do mesmo modo, aliado à ausência surge a influência de outros fatores, como por exemplo o fuso horário, que agrava o contacto com os elementos da família (Anna, 2019; Chang & Chiu, 2009; Chen & Chen, 2012):

Depois outra coisa que poderá ser considerada stress ou não, é o stress familiar, como as pessoas têm. O filho está doente, a mulher tem um problema pessoal, ou um problema físico, há coisas que depois nós não estamos e isso também traz um stress porque não conseguimos resolver, porque estamos longe, ou porque estamos noutra país, ou noutra fuso horário, e acabamos por perder um bocadinho essa parte familiar e isso sim causa stress, isso é o que me causa mais stress, é a pessoa não ter controlo sobre a sua localização, não é. Uma pessoa vai para o trabalho, nem sempre volta nessa mesma noite, às vezes só volta passado 2, 3, 4, 5 dias, e isso é o que mais custa, é o que traz mais stress, digamos assim, tanto a nível pessoal como familiar. (P5)

Pode-se, então, concluir que a articulação Trabalho-Família é maioritariamente percebida pelos participantes como fonte indutora de *stress* ocupacional, destacando-se os horários e as ausências como principais causadores, como sustentado na literatura (Anna, 2019; Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997; Chang & Chiu, 2009; Chen & Chen, 2012).

3.1.3. Quais as Características da Função dos Tripulantes de Cabine que Influenciam, Positiva e Negativamente, a Articulação Trabalho-Família?

Através da questão de investigação anterior, foi possível verificar que a articulação Trabalho-Família é maioritariamente percebida pelos participantes como fonte indutora de *stress* ocupacional. Assim sendo, de forma a perceber quais as características do trabalho/função dos tripulantes de cabine que facilitam ou dificultam a articulação entre o trabalho e a família, foi questionado aos participantes “Quais as principais tarefas que desempenha na profissão de Tripulante de Cabine?”. Com base nas suas respostas, foi pedido que mencionassem quais as que influenciavam positiva ou negativamente a sua articulação, realçando que poderiam ainda mencionar outras funções que pudessem vir a

recordar. Com base nestas respostas, foi possível obter 5 categorias para a “Influência Negativa” e 8 para a “Influência Positiva” (Tabela 6, Anexo F). No que diz respeito às características do trabalho com “Influência Negativa”, a mais indicada foi “Horários Inconstantes”, por 5 participantes, com 7 referências. Em oposição, surgem as características “Tempo Livre” e “Organização”, com 4 participantes cada, e 5 e 4 referências, respetivamente, como tendo uma “Influência Positiva”. As características “Lidar com o Público” e “Delegar Responsabilidades” aparecem em ambas as influências.

Iniciando com os fatores de “Influência Negativa”, e tal como referido anteriormente, foi mais mencionado pelos participantes os “Horários Inconstantes”. Estes afirmam que «*Os horários distorcem uma vida normal, quotidiana, de qualquer forma*» (P3) e «*Isso às vezes é difícil também de complementar esta profissão com outra coisa, por causa dos horários (...)*» (P2). As perspetivas dos participantes vão ao encontro das anteriormente referenciadas relativamente ao fator indutor “Trabalho por Turnos”, uma vez que esta profissão é marcada pela habitual incerteza dos horários, típica em profissões desta tipologia (Chang & Chiu, 2009):

O facto dos horários, a gente sabe que sai aquela hora, não sabe a que horas chega, nem que chega. E às vezes eu estou a trabalhar, imagina era para chegar às 16h e tenho tudo organizado e pronto, quem vai buscar a miúda e quem é que não vai, e às tantas eu fico a dormir num sítio qualquer. E vou ter que, além de exercer as minhas funções ainda tenho que fazer chamadas SOS. (P4)

Ainda foi referido por um participante a dificuldade em articular estes domínios devido a ser chamado para entrar ao trabalho num curto espaço de tempo (Chang & Chiu, 2009):

Pronto, se estivesse preparado para ir voar às 16h e se surgisse um atraso de 2h, 3h, 4h, 5h, eu tinha que estar sempre em alerta, com o telefone, se me ligavam porque, ou seja, o atraso quando nos ligam nós "o avião está atrasado", muitas vezes não nos dão previsão de quando é que vamos trabalhar. "Olha, nós não sabemos, o avião ainda não saiu da manutenção, a qualquer momento a gente liga-te para dizer para te apresentares." E aí é que a gente está sempre em casa, não posso sair para ir à praia, não posso sair para ir ao supermercado, não posso sair para ir andar de bicicleta com os miúdos, porque a qualquer momento nos ligam para nos irmos apresentar ao aeroporto. E aí pronto, ficamos com um dia praticamente perdido, ou sem ter que poder sair de casa, pronto, fazemos outras coisas aqui em casa mas não posso ... não posso... me libertar mais porque a qualquer momento ligam-nos e somos obrigados a apresentar num espaço de 1h, 2h, no aeroporto. (P6)

Outra característica com “Influência Negativa” foi a “Ausência”, ou seja, «*(...) é o facto de não estar sempre presente*» (P7). Tal como supramencionado, os tripulantes de cabine passam muito tempo longe de casa, o que dificulta a articulação entre estes domínios (Sonntag & Natter, 2004): «*(...) é assim, são noites que não a fiz dormir, são manhãs que ela não acordou comigo, são fins-de-semana que ela não passeou com os pais, como as crianças normais*» (P4). Também foi mencionado:

Em termos pessoais, acho que me custa mais a mim, as ausências e o facto de eu sentir que estou a perder muitas coisas e pronto, criar-se essa rotina de pronto o pai não está 100% do tempo, não terem o pai como apoio 100% do tempo, principalmente para as crianças que são mais pequenas. (P5)

Relativamente à característica com “Influência Negativa” “Rotinas de Cuidado Pessoal e Cansaço”, foi citado pelos participantes que *«(...) [n]a maior parte do trabalho por turnos os horários têm um impacto negativo a nível de sonos, várias coisas, alimentação.»* (P1). De facto, o trabalho ininterrupto e a perturbação dos ritmos circadianos, irão afetar não só o sono, como a alimentação, originando também fadiga (Anna, 2019):

Enquanto nós tivemos a trabalhar, já estamos acordados há mais de 16 horas, durante a noite toda, estamos como zombies, queremos descansar e eles muitas vezes aí é que não compreendem porque é que o pai tem que dormir se eles já tinham dormido e muitas vezes vem ter comigo, eu tenho que acabar por descansar nem que seja umas 3h ou 4h, mas até à hora de almoço, eles vem sempre ter comigo (...) e é aí, nesse ponto, que a nossa profissão complica mais um bocadinho, é mais na gestão desse cansaço. (P6)

As características “Delegar Responsabilidades” e “Lidar com o Público”, foram apenas mencionadas por um participante cada. A primeira surgiu pelo facto de o participante considerar que a sua função de chefe de cabine interferia com as divisões familiares em casa, o que vai contra a literatura que defende que articular harmoniosamente estas esferas pode contribuir de forma positiva para o bem-estar do sujeito (Moosa, 2017):

O meu conceito de família, marido e mulher, é 50/50, ou seja, não há essa autonomia, não há um chefe, digamos assim, não é. As responsabilidades e as decisões são partilhadas por isso tem que haver essa adaptação e quando isso não é feito pode criar algum conflito e alguma tensão. (P5)

Todavia, a P1 vai ao encontro da literatura pois defende uma “Influência Positiva” desta característica, ao considerar que *«(...) a delegação de responsabilidade que é posta em mim, não é, no trabalho em si, acho que se reflete depois na parte familiar, o delegar responsabilidades.»*. Já a segunda característica foi mencionada pelo P2: *«ter de lidar com o público também pode ser positivo como pode ser negativo.»*. O mesmo participante defende que *«É difícil sobretudo quando um cliente compra um determinado serviço e não está agradado com o que recebeu e a satisfação desaparece»* e pode ser *«(...) benéfico, porque aprende-se a lidar com muitas situações e dá-nos uma experiência que podemos fazer um transfer para a vida familiar.»*. Estas referências corroboram a literatura, uma vez que os tripulantes de cabine são quem lida mais diretamente com a insatisfação dos passageiros (Anna, 2019; Chang & Chiu, 2009; Chen & Chen, 2012).

Analisando agora as características meramente com “Influência Positiva”, é possível salientar a “Motivação”, sentida apenas pela P7. De facto, alcançar o equilíbrio

entre o trabalho e a família relaciona-se com um aumento da motivação dos trabalhadores (Nova School of Business and Economics, 2018):

Sim, a motivação, portanto a parte motivacional pelo facto de ser chefe de cabine (...). Portanto, há sempre a parte motivacional e sentir-me satisfeita com a profissão ou sentir-me satisfeita com aquilo que eu faço e depois vai-se refletir também na vida familiar. (P7)

Em relação à característica “Cumprir Horários”, esta foi referida por 2 participantes que afirmam que: «*Os horários, tudo isso acaba por depois no nosso dia a dia também ser igual, não é.*» (P8) e «*Também cumprir com horários, isso é sempre ótimo, na minha opinião.*» (P2). De facto, uma vez que a aviação trabalha constantemente com cumprimento de horários, é de esperar que este pudesse acompanhar ambos os domínios. Quanto à característica “Relativização”, também referida por 2 participantes, é percecionada como importante em situações que não são passíveis de serem controladas, como por exemplo as condições climáticas (Moosa, 2017):

Na aviação só podemos controlar até x ou até y, porque há muitas coisas que não dependem de nós (...). E tanto nos atrasos como na calma e na paciência que é preciso ter é um bocadinho isso, é relativizar um bocadinho as coisas que nem tudo é tão mau como parece, nem tudo é tão bom, quando as coisas também estão a correr bem, nem tudo também é assim tão bom. (...) Na gestão familiar e em termos de casa também conseguimos ser muito mais práticos do que os comuns mortais (...). (P5)

No que diz respeito à característica “Segurança/Primeiros Socorros”, e sendo esta a principal função dos tripulantes de cabine (APTCA, s.d.), tal como esperado, estes recorreram a estes conhecimentos nas suas situações familiares:

Toda a aprendizagem que eu tenho, desde primeiros socorros, desde a parte da segurança, os extintores, as posições, uma serie de coisas que eu depois tento transpor para o meu dia a dia. Não é tento, eu faço, mesmo inconscientemente faço. E transmito para eles, e para família e amigos a melhor forma de fazer as coisas, é frequente. (P7)

No que concerne à “Organização”, esta foi citada por 4 participantes que afirmam que: «*a organização, que depois, ao fim de alguns anos, começam a transparecer não só para a família como para os amigos como para a nossa maneira de ser, de uma forma geral, não é.*» (P8). Também foi mencionado que:

Todas as minhas tarefas fundamentais na aviação eu acabo por transportar para a vida pessoal, porque requer antecipação. Eu tenho que saber o que é que estou a fazer, estou a trabalhar a x horas, para dizer "são os meus pais, ou é o pai", e gerir isso para o bem-estar da miúda principalmente. (...) Portanto, acho que sim, esta parte da antecipação, esta parte de haver alguma disciplina, bastante disciplina e, pronto, acaba por ser isso. (P4)

Por fim, o “Tempo Livre” surge indicado também por 4 participantes, que defendem que «*(...) nós se calhar noutros dias conseguimos fazer coisas porque estamos o dia em casa e se calhar conseguimos fazer coisas diferentes.*» (P8). De facto, uma vez que se trata de uma profissão por turnos, e com tipologia de horários diferente dos

padronizados, torna-se fulcral que os profissionais desta área utilizem o tempo disponível durante as suas folgas para aproveitar com a família (Chen & Chen, 2012):

(...) mas depois também tem durante a semana algum tempo diferente dos pais normais que saem as 18h. Por exemplo, posso ir almoçar com ela ao meio dia, muitos dos pais não podem. Posso ir buscar às 15h e os pais também não podem. (P4)

Em suma, as características das funções e do trabalho dos tripulantes de cabine tanto facilitam a articulação trabalho-família, como a dificultam, destacando-se positivamente a “Organização” e o “Tempo Livre”, e negativamente os “Horários Inconstantes”.

3.1.4. Quais as Estratégias e Modelos Utilizados pelos Tripulantes de Cabine para Articular Trabalho-Família?

A resposta a esta questão de investigação surgiu através de várias perguntas formuladas ao longo da entrevista. Iniciando pelos modelos de articulação, foram identificados 3 ao longo dos discursos dos participantes, sendo eles o “*Spillover*”, a “Segmentação” e o “Conflito Trabalho-Família” (Tabela 7, Anexo F). Analisando a Tabela, é possível averiguar que o modelo mais referenciado foi o “Conflito Trabalho-Família”, como 10 fontes e 25 referências, o que pode dever-se a ter sido formulada uma questão mais direta para entender a presença ou ausência deste modelo: “Já experienciou alguma situação em que as exigências do seu trabalho tenham entrado em conflito com as exigências do domínio familiar? Exemplifique”.

Passando para as estratégias de articulação, e tal como nos modelos, a perceção das mesmas foi feita através de várias questões ao longo da entrevista, tendo sido mais usada pelos participantes a “Coordenação”, com 9 fontes, seguindo-se o “Apoio do Cônjuge e de Outros”, “Compensação/Presença”, “Tirar Partido da Profissão” e “Outras” (Tabela 7, Anexo F).

No que diz respeito ao “*Spillover*”, ou também designado de extravasamento, foi verificado tanto na vertente positiva como negativa (Edwards & Rothbard, 2000; Nascimento et al., 2004). O “*Spillover*” positivo foi verificado na questão de investigação anterior, quando os participantes mencionaram que certas “Influências Positivas” acabam por transbordar do domínio profissional para o pessoal, tal como menciona a P4: «*Todas as minhas tarefas fundamentais na aviação eu acabo por transportar para a vida pessoal (...)*». Este modelo de articulação aparece em mais do que um exemplo dado pelos participantes, tal como na “Organização”, “Motivação”, “Segurança/Primeiros Socorros” e

no “Cumprir Horários”, por exemplo, em que é visível que as competências e comportamentos do domínio profissional auxiliam o indivíduo na realização de objetivos do domínio familiar (Edwards & Rothbard, 2000; Lourel et al., 2009). Em oposição, o “*Spillover*” negativo surge ao longo da entrevista, nas verbalizações dos participantes, que mencionam que «(...) *acabamos por trazer ligeiramente para casa isso. Apesar de ser sempre conveniente deixar essa parte fora de casa.*» (P2). O “*Spillover*” mais recorrente é o referente a estados emocionais (Edwards & Rothbard, 2000; Lourel et al., 2009), tal como mencionado pelo P8: «(...) *depois também acabamos por chegar a casa com menos paciência ou com menos vontade (...)*». Também o P10 menciona que: «*Sim, se um dia correr menos bem no trabalho, se calhar depois trago o problema para casa ou fico a pensar naquele problema e pode interferir como são as coisas no âmbito familiar.*».

Relativamente ao modelo da “Segmentação” (Edwards & Rothbard, 2000; Nascimento et al., 2004), este é referenciado em 10 verbalizações, de 6 participantes (Tabela 7, Anexo F). Os mesmos defendem que é importante «*começar logo por separar, não é, a parte familiar da profissional e acima de tudo deixar sempre o trabalho, não é, um bocadinho trabalho é trabalho, depois quando chego a casa tenho a outra parte toda.*» (P1), de forma a que um domínio não afete o outro (Edwards & Rothbard, 2000; Nascimento et al., 2004): «(...) *ao entrar no avião tem que ficar tudo lá fora, se não, não pode transpor para dentro do avião.*» (P6). Os participantes referem ainda que «(...) *eu tenho tudo compartimentado, está compartimentado. São coisas completamente distintas.*» (P12) e que «(...) *sempre fiz questão disso que é eu não levo o trabalho para casa. Ou seja, o que acontece no trabalho acontece no trabalho, e quando tiro a farda tiro tudo o que está inerente.*» (P4), sendo visível a compartimentação da vida dos sujeitos (Edwards & Rothbard, 2000; Nascimento et al., 2004). Ainda é mencionado que:

E como nós somos profissionais, por muito que nos custe, que nos tenhamos zangado ou que estamos ausentes muito tempo ou que alguém está doente, isso é uma coisa que tem de ficar fora, não é, porque vai nos influenciar e isso não é bom. (P2)

Por fim, o “Conflito Trabalho-Família” surge como modelo mais referenciado, uma vez que nesta profissão estes domínios são, muitas vezes, mutuamente incompatíveis (Edwards & Rothbard, 2000; Eurofound, 2018; Nascimento et al., 2004), tal como é possível comprovar pela P8: «*Porque um assistente de bordo não tem natais, não tem passagens de ano, não tem aniversários.*», «*Não estou a dizer que é sempre mas, como é evidente, não passamos todos os Natais e todas as festas de aniversário que gostaríamos com a família, não é.*». Segundo os participantes, e tal como foi possível analisar na

questão de investigação anterior, uma das influências mais comuns da profissão é a “Ausência”, uma vez que dependendo das rotas e horários, os profissionais desta área podem passar grande parte do seu tempo longe de casa (Sonntag & Natter, 2004). Assim, ambos os domínios centrais da vida podem entrar em conflito, tal como é possível comprovar nas seguintes referências: «(...) porque o grande problema é muitas vezes não estar cá em determinadas alturas, na festa da escola, no aniversário, o dia de Natal, porque não dá, porque estou trabalhando, pronto, essa é a parte que custa mais.» (P7) e no P5:

Para mim é que é mais, que sofro mais, digamos assim, com as saudades, com as coisas a que vou faltando, e que vou perdendo, os momentos importantes, natais, fins de ano, aniversários, jogos de futebol, festas na escola, portanto acabo por perder muito e essa é a parte mais penalizante do trabalho, diria eu.

Ainda foi mencionado pelo P5 que estas ausências levam à perda de momentos irrecuperáveis:

E há muitas coisas que se perdem por telefone, e imensas ausências perdem-se e não são recuperáveis, não é. Já para não falar os primeiros passos, as primeiras palavras, as primeiras vezes que nadam, que mergulham, que fazem as coisas pela primeira vez quando são pequeninos, custa muito perder esses momentos. (P5)

Também alguns participantes mencionaram o conflito entre estas duas áreas, principalmente na época Natalícia:

Sim, eu acho que há sempre alturas que são mais difíceis. Já me aconteceu, pronto, eu sou uma família pequena, não tenho filhos, a minha mãe é uma pessoa que também está sozinha, o meu irmão reside no estrangeiro e é sempre complicado tentar gerir o Natal, porque quando eu vou trabalhar acabo por me sentir sempre um bocadinho culpada porque significa que vou deixar, mais que o meu marido, não é, porque pronto tem os pais, a minha mãe sozinha. Portanto, acaba por ser às vezes uma sensação, sei lá, de culpa que uma pessoa sente. (P8)

Todavia, é de realçar a escolha pelo domínio profissional em deterioramento do familiar, quando é possível, devido ao sentimento de responsabilidade pela profissão:

A que mais me custou foi estar numa festa de Natal e ter sido chamada para ir voar porque não havia mais ninguém, senão o avião não saía. Pronto, e foi muito desagradável mas pronto obviamente toda a gente compreendeu, os intervenientes compreenderam, a nível da família, e tive que avançar porque se não também ia ter, pronto também custa-me muito deixar 150, 200 ou 300, com ida e volta, passageiros no chão. (P7)

Foi ainda possível comprovar que o “Conflito Trabalho-Família” pode influenciar a vida conjugal, levando a casamentos fracassados, tal como comprovado no estudo de Ballard e colaboradores (2004): «Portanto, não devo gerir o assunto da forma adequada porque estou na minha terceira relação, portanto há qualquer coisa no percurso que não deve ter funcionado tão bem, digo eu.» (P12). Também uma participante mencionou que a profissão levou à escolha de não ter filhos, o que pode ser devido às dificuldades que os indivíduos sentem ao articular estes dois domínios (Nova School of Business and

Economics, 2018): «*Eu até às vezes, com a idade que tenho, não é, já em questão de filhos já não penso muito nisso, mas acho que uma das grandes decisões foi a profissão em si, não ter filhos.*» (P1)

Relativamente às estratégias de articulação, e tal como supramencionado, a que obteve mais fontes foi a “Coordenação”. Os participantes cuja atividade profissional dos cônjuges é também tripulante de cabine, utilizam como estratégia articularem os seus tempos livres: «*Nós temos, lá está, no meu caso específico como somos os dois tripulantes temos que deixar as folgas, ou seja as nossas folgas são sempre comuns aos dois. (...).*» (P10), «*Temos folgas em conjunto, temos férias em conjunto. Não voamos em conjunto mas temos as folgas e as férias em conjunto, por isso está tudo bem coordenado.*» (P9). Ainda foi mencionado que:

(...) somos os dois que fazemos a mesma coisa, percebemos os dois que a aviação é um pouco volátil, muda, hoje podemos ir para um lado e amanhã podemos ir para o outro. Há atrasos, há cancelamentos, por isso está tudo bem estruturado aqui em casa. (P9)

Foi também mencionado por dois participantes, cujos cônjuges trabalham numa área diferentes da sua, que é importante tentar articular as suas folgas com as datas mais importantes: «*(...) mas depois tento noutras alturas pronto saber escolher bem essas datas e estar presente pelo menos no aniversário do marido, da mãe, tentar gerir esses pedidos que tenho, da melhor maneira possível.*» (P8) e:

(...) temos que prever sempre com uma antecedência de 45 dias a 30 dias, 45 dias a 30 dias tenho que prever o que é que se vai passar daqui a um mês para poder solicitar a folga para aquele dia, que nem sempre é garantido. (P6)

Também dois participantes mencionaram que utilizam como estratégia informar a sua família dos seus horários e dias de trabalho, de forma a coordenarem o tempo livre: «*E se calhar por aí eu consigo dizer "bom, hoje estou a trabalhar mas amanhã vou ficar em casa e a gente vai gerir a coisa", porque requer antecipação.*» (P4) e:

Informar, ou melhor dar conhecimento à minha família de qual é o meu horário para cada mês, nós temos sempre o horário com antecedência. Portanto, dar-lhes conhecimento e depois atividades que nós queiramos fazer enquanto família, tentamos coordenar e agendar conforme o meu horário. (P11)

Por fim, uma participante menciona que a sua forma de coordenação familiar passa por encaixar-se nas rotinas familiares, sem afetar a mesma:

Eu tento, tento quando possível, encaixar-me nas rotinas da família. Ou seja, evito ao máximo que a vida da família seja um bocadinho de acordo com a minha rotina, porque eu não tenho rotina portanto não posso impor isso, ou seja tento me enquadrar. Família segue a sua rotina e eu vou entrando e saindo, entrando e saindo. Tentando ser o menos disrupta possível na minha rotina familiar. (P12)

É possível então averiguar que os participantes utilizam como estratégia a

coordenação da sua vida familiar e profissional de forma a que esta articulação decorra de forma harmoniosa (Moosa, 2017).

Outra estratégia adotada, e a mais referenciada, foi o “Apoio do Cônjuge e de Outros”, que surgem como representantes dos participantes e auxiliam durante a sua ausência (Ribeiro-Silva et al, 2014). Os participantes que referenciaram esta estratégia partilham a ideia de que *«Esta profissão com família, ou com filhos, no meu caso, não existe sem família, não se consegue.»* (P3) e *«Aqui está, a família tem que entrar neste esquema dos horários, da ajuda familiar porque se não, não se consegue, não se consegue, é muito difícil.»* (P3).

Iniciando com o apoio efetuado pelos cônjuges, foi mencionado pelos participantes que tanto o marido como a mulher colaboram e surgem como apoio durante a sua ausência. *«A minha esposa também ajuda muito nesse sentido (...)»* (P6) e:

Pronto, a minha mulher, felizmente, digo felizmente porque acho que é mais simples coordenar a família, digamos assim, não estando no meio. Ou seja, ela tem um emprego normal, dorme todas as noites em casa, o que ajuda muito, porque sei que os meus filhos estão sempre a dormir com algum membro próximo da família, ou seja, dormem sempre em casa (P5)

Ainda a participante 7, que apenas teve apoio do seu marido *«(...) que me sempre apoiou e é uma pessoa que participa em tudo. Tarefas de casa, compras, educação, portanto tem que haver uma grande cumplicidade nesse âmbito, porque senão torna-se muito complicado (...)»* refere que *«(...) é um trabalho de grupo e tem que haver compreensão de todos os intervenientes, neste caso de nós os 3.»*. Esta participante ainda menciona que *«(...) nós não tivemos apoio familiar ou apoio, a parte logística, especialmente quando ela era pequena, e isso tornou-se complicado.»* e devido a esta falta de apoio, *«E pronto, foi uma opção nossa não termos mais filhos por causa dessa razão, devido à minha profissão.»*. Novamente, estamos perante um evitamento em constituir família, neste caso ter mais filhos, devido às exigências do seu trabalho e dificuldade em conciliar com a vida familiar (Nova School of Business and Economics, 2018).

No que diz respeito à ajuda de outros elementos da família, foi mencionada a *«(...) ajuda dos meus pais»* (P4), *«(...) estar a ser muito criado pelos avós»* (P12) e *«Eu se for voar, como o voo que eu fiz ontem até há meia noite, eu tive que deixar a miúda, ontem, com a minha sogra»* (P3). O participante 3 menciona também que a alternativa que arranjou após o término das licenças de maternidade e paternidade foi *«(...) trazer a minha sogra e viver connosco.»*. Este participante, após o falecimento da sua mulher e, consequentemente, da sua sogra ter saído de casa, refere que:

(...) já cheguei a uma situação que alguém teve que ir buscar, teve que deixar noutra pessoa, para

outro alguém ter que ir buscar, para deixar noutra pessoa. Depois isso tem a ver também com as disponibilidades das outras pessoas também. Portanto não é só a nossa. É a disponibilidade das outras pessoas também, dos horários. (P3)

Outra estratégia mencionada pelos participantes foi a “Compensação/Presença”. Segundo os mesmos, «*Sempre que possível todo o tempo livre tento dedicar à família*» (P7) e «*(...) tento quando estou cá estar mesmo cá (...)*» (P8). Os participantes tentam colmatar as suas ausências estando mais presentes para a família: «*Mas depois o meu tempo livre é passado em função da minha filha e das necessidades dela para compensar as ausências.*» (P4), «*Mas sempre que estou de folga ou estou fora em que possamos estar juntas, aproveitamos para estar juntas, fazer uns passeios, estar no convívio, fazer algumas coisas.*» (P7) e «*(...) conseguirmos depois também aproveitar os momentos em que eu estou em casa quando eles vêm da escola de outra forma, de uma forma se calhar mais intensa, para depois compensar a ausência nos dias de fim de semana*» (P6). Até as datas festivas: «*(...) e depois, pronto, se vir noutras alturas compensar, não é, para nós aquela frase que parece que é um bocadinho clichê do "Natal é quando nós quisermos", para nós faz muito sentido, não é.*» (P8). Ainda um participante mencionou regular os seus sonos com base na sua família:

Ou muitas vezes chegava dos voos se calhar 5h, 6h da manhã, levava à escola e depois é que vinha para casa dormir e descansar, depois para ficar a dormir enquanto eles iam para a escola, e depois quando acabavam a escola já eu estava a acordar para poder ir buscá-los novamente. (P5)

Também o participante 5 expressou o seu desejo futuro de se reformar da profissão de forma a estar mais presente para a sua família:

Por isso é que o meu objetivo também é reformar-me o quanto antes da aviação, o meu desejo é esse exatamente por causa da parte familiar, se eu não tivesse família não teria esse sentimento, mas agora que tenho família o meu sentimento é claramente atingir a reforma o mais cedo possível. Quando eu digo reforma não é aos 65 anos com reforma do estado, é reforma em termos de arranjar outra ocupação, outra profissão e outros negócios que me permitam pronto ficar mais tempo em casa. (P5)

Relativamente à estratégia “Tirar Partido da Profissão”, foi mencionado por ambos os participantes que a referenciarão que tentam aproveitar as vantagens que a sua profissão oferece: «*O que tentei sempre foi, sempre que possível, a minha própria filha participar no meu trabalho.*» (P7) e

Levar quem diz a minha mulher também diz o meu pai, a minha mãe, e tentava compensar um bocadinho dessa forma. Nas férias tem a vantagem também de, pronto nós temos uns bilhetes, quando há disponibilidade nos voos com algum desconto e pronto acabava por viajar muito também nas férias, aí sim levava toda a família. (P8)

Por fim, as “Outras” estratégias utilizadas, mencionadas por 2 participantes, apresentaram-se sob duas formas distintas. A participante 12 mencionou que uma

estratégia que utilizou foi mudar temporariamente as suas funções em função da família:

Em relação à minha filha, eu já tive no meu percurso enquanto tripulante, tive que fazer algumas cedências, ou seja, eu tive que me adaptar de alguma forma às necessidades dela. (...) Portanto eu tive que por várias vezes no meu percurso que ir gerindo, tive períodos que tive que passar, passei para funções de terra, e só depois então é que consegui voltar novamente ao ar. (P12)

Já o participante 3 afirmou que, para gerir problemas da família, «*Se for uma situação que nós tenhamos que resolver em terra, se calhar mais vale não ir trabalhar.*».

Concluindo, o modelo de articulação mais experienciado pelos participantes é o de “Conflito Trabalho-Família”, sendo a estratégia de articulação mais usual a “Coordenação”, entre os dois domínios.

Os resultados encontrados durante a análise através dos discursos dos participantes estão de acordo com a literatura referente à articulação trabalho-família e ao *stress* ocupacional (Anna, 2019; Babatunde, 2013; Cartwright & Cooper, 1997; Chang & Chiu, 2009; Chen & Chen, 2012; Edwards & Rothbard, 2000; Eurofound, 2018; Nascimento et al., 2004; Nova School of Business and Economics, 2018).

3.2. Estudo 2: Estudo Quantitativo

3.2.1. Existe uma Relação entre o Conflito Trabalho-Família e o Stress Ocupacional? Quais as Formas Principais deste Conflito que se Relacionam com o Stress Ocupacional?

Para responder à questão de investigação formulada, realizou-se uma correlação entre o “*Stress* Ocupacional” e o “Conflito Trabalho-Família”, tendo sido incluídas as três dimensões deste conflito: Tempo, Exigências e Comportamento. De acordo com Greenhaus e Beutell (1985), as esferas familiar e profissional são mutuamente incompatíveis em algum destes aspetos.

É importante realçar que a variável “*Stress* Ocupacional” usada doravante diz respeito ao nível de *stress* que os participantes sentem geralmente no exercício da sua atividade profissional, e não à soma das potenciais fontes geradoras de *stress*. Através da Tabela 8 e 9, é possível verificar que o “*Stress* Ocupacional” ($M = 2.08$, $DP = .79$) e o “Conflito Trabalho-Família” ($M = 3.3$, $DP = .8$) estão correlacionados significativamente, $r = .48$, $p < .01$. Relativamente às três formas de Conflito Trabalho-Família, foi possível averiguar que todas estão também correlacionadas significativamente com o “*Stress* Ocupacional”, sendo a correlação com o “Conflito Trabalho-Família: Tempo” ($M = 3.7$,

$DP = .92$), $r = .38$, $p < .01$, com o “Conflito Trabalho-Família: Exigências” ($M = 3.4$, $DP = 1.01$), $r = .5$, $p < .01$ e “Conflito Trabalho-Família: Comportamento” ($M = 2.79$, $DP = 1.11$), $r = .27$, $p < .01$.

Tabela 8:

Análise Descritiva: *Stress* Ocupacional e Conflito Trabalho-Família

	Mínimo	Máximo	<i>M</i>	<i>DP</i>
<i>Stress</i> Ocupacional (0-4)	0	4	2.08	.79
Conflito Trabalho-Família (1-5)	1	5	3.3	.8
Conflito Trabalho-Família: Tempo	1	5	3.7	.92
Conflito Trabalho-Família: Exigências	1	5	3.4	1.01
Conflito Trabalho-Família: Comportamento	1	5	2.79	1.11

Nota. *M* = Média; *DP* = Desvio Padrão

Tabela 9:

Correlações entre *Stress* Ocupacional e Conflito Trabalho-Família

Variáveis	1	2	3	4	5
1. <i>Stress</i> Ocupacional	1				
2. Conflito Trabalho-Família (CTF)	.48**	1			
3. CTF – Tempo	.38**	.76**	1		
4. CTF – Exigências	.5**	.83**	.55**	1	
5. CTF – Comportamento	.27**	.77**	.31**	.43**	1

Nota. * = $p < .05$; ** = $p < .01$; *** = $p < .001$

Segundo os dados obtidos, é possível averiguar que o “Conflito Trabalho-Família” está correlacionado significativamente com o “*Stress* Ocupacional”, o que corrobora o estudo de Michie (2002), que defende que o conflito entre estas duas áreas se constitui como uma fonte de *stress* extraorganizacional. Especificamente, a forma de conflito com a média mais elevada é a baseada no Tempo, contudo é o conflito baseado nas Exigências o que mais significativamente se correlaciona com o *stress*. Efetivamente, a profissão dos tripulantes de cabine está associada a longas horas de trabalho (Varela et al., 2019), juntando também a habitual incerteza dos horários inerente a esta profissão (Chang & Chiu, 2009), o que pode prejudicar o desempenho em atividades do domínio familiar. Assim, é plausível que este seja o “Conflito Trabalho-Família: Tempo” seja o mais experienciado. Contudo é o conflito baseado nas Exigências que mais relacionado está com

o “*Stress* Ocupacional”, talvez devido ao facto, de este conflito acontecer quando o aumento do *stress* num domínio, dificulta o desempenho no papel de outro domínio (Greenhaus & Beutell, 1985), o que vai ao encontro do referido por Anna (2019) que refere a exigência da profissão dos tripulantes de cabine, fundamentalmente devido ao *stress* colocado no físico do trabalhador que se irá refletir futuramente em *stress* psicológico, o que, por sua vez poderá resultar em tensão psicológica transferível para o domínio familiar, dadas as múltiplas responsabilidades existentes nesta esfera (Dewe et al., 2010; Greenhaus & Beutell, 1985).

3.2.2. Os Problemas Familiares estão Relacionados com o *Stress* Ocupacional?

De forma a obter resposta a esta questão de investigação, foi realizada uma Regressão linear simples utilizando o método *Enter* (Field, 2009), para testar o valor preditivo da variável potencialmente geradora de *stress* “Problemas Familiares” ($M = 2.34$, $DP = .99$) no “*Stress* Ocupacional” ($M = 2.08$, $DP = .79$). Os resultados obtidos na Tabela 10 revelam que os “Problemas Familiares” predizem significativamente o “*Stress* Ocupacional” ($F_{(1, 323)} = 68.28$, $p < .001$), sendo que 17,2% da variância do “*Stress* Ocupacional” pode ser explicada pelos “Problemas Familiares”. Também é possível averiguar que as variáveis se relacionam de forma positiva e que os “Problemas Familiares” tem um peso significativo no “*Stress* Ocupacional” ($\beta = .418$, $p < .001$).

Tabela 10:
Regressão Linear Simples: *Stress* Ocupacional e Fatores Indutores de *Stress*

Variável Dependente	Preditor	<i>R</i>	<i>R</i> ² ajustado	β	$F_{(1, 323)}$	<i>p</i>
<i>Stress</i> Ocupacional	Problemas Familiares	.418	.172	.418	68.28	.000***

Nota. * = $p < .05$; ** = $p < .01$; *** = $p < .001$

No Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG), desenvolvido por Gomes (2010), a potencial fonte de *stress* “Problemas Familiares” diz respeito ao *stress* referente ao relacionamento familiar e ao apoio de pessoas significativas, mais especificamente, ao *stress* derivado da falta de tempo para manter, estar e apoiar estas relações. Devido à profissão dos tripulantes de cabine, especificamente ao facto de trabalharem por turnos, estes muitas vezes tornam-se incapazes de manter estabilidade na vida familiar e diária por longos períodos (Chen & Chen, 2012). Desta forma, estes

indivíduos podem experienciar um conflito trabalho-família baseado no tempo e nas exigências, que é passível de passar entre o trabalho e a família (Greenhaus & Beutell, 1985). Efetivamente, as longas horas de trabalho, com jornadas intensivas (Varela et al., 2019), podem levar a um conflito baseado no tempo, pois irá prejudicar o tempo gasto na esfera familiar. Simultaneamente, estas jornadas intensivas podem levar a um conflito baseado nas exigências, pois o *stress* causado na esfera familiar, devido ao facto de os tripulantes de cabine passarem grande parte do seu tempo fora de casa, dependendo das suas rotas e horários (Sonntag & Natter, 2004), pode causar *stress* no seu local de trabalho. Assim, é de esperar que os “Problemas Familiares” predigam significativamente o “*Stress* Ocupacional”.

Tendo em conta as características da amostra demasiado homogeneizada quanto aos dados sociodemográficos, considerou-se relevante verificar se existiam diferenças entre as variáveis sociodemográficas e profissionais tendo em conta o “Conflito Trabalho-Família”, “*Stress* Ocupacional” e “Problemas Familiares”. Com base nos *Testes t de Student* para amostras independentes, nas *One-Way ANOVA* e nos testes não paramétricos efetuados quando os valores das variáveis não assumiam uma distribuição normal, foram efetuadas análises para as variáveis Sexo, Idade, Estado Civil, Existência de Filhos, Número de Filhos, Tipo de Contrato e Função que Exerce. Com base nestes testes, foi possível comprovar que apenas existiram diferenças estatisticamente significativas nas variáveis “Idade”, “Tipo de Contrato” e “Funções que Exerce”. Relativamente à “Idade”, foram criados dois grupos: o primeiro com idades compreendidas entre 26 e 35 anos, e o segundo com idades entre os 36 e 66 anos. Uma vez que há uma violação da normalidade, foi efetuado um *Teste U de Mann-Whitney*, no qual se obtiveram diferenças estatisticamente significativas no “Conflito Trabalho-Família”: $Z(7211.5) = -2.58, p < .01, r = .14$ (ver Tabela 11), com o grupo dos 36 aos 66 anos ($M = 3.35, DP = .81$) a reportar valores mais altos do que o grupo dos 26 aos 35 anos ($M = 3.1, DP = .74$) (ver Tabela 12). Estes resultados podem ser explicados pelo estudo de Ballard e colaboradores (2004), que averiguaram que as participantes mais velhas apresentavam uma maior dificuldade em trabalhar e preservar uma família.

Tabela 11:*Teste U de Mann-Whitney: Idade vs Conflito Trabalho-Família*

	Conflito Trabalho-Família
Mann-Whitney U	7211.5
Wilcoxon W	9767.5
Z	-2.58
Asymp. Sig (2-tailed)	.010

Tabela 12:*Análise Descritiva: Idade vs Conflito Trabalho-Família*

	Mínimo	Máximo	M	DP
26 aos 35 anos	1	5	3.1	.74
36 aos 66 anos	1	5	3.35	.81

Nota. M = Média; DP = Desvio Padrão

Em relação ao “Tipo de Contrato”, houve novamente uma violação da normalidade tendo sido efetuado um *Teste U de Mann-Whitney*. Obtiveram-se diferenças estatisticamente significativas no “Conflito Trabalho-Família”: $Z(2526) = -2.18, p < .05, r = .12$ (ver Tabela 13), com os participantes com Contrato Efetivo ($M = 3.33, DP = .79$) a reportar valores mais elevados do que os participantes com Contrato a Termo ($M = 2.91, DP = .81$) (ver Tabela 14). Também foram obtidas diferenças nos “Problemas Familiares”: $Z(2519) = -2.21, p < .05, r = .12$ (ver Tabela 13), novamente com os participantes com Contrato Efetivo ($M = 2.37, DP = 1$) a reportar valores mais elevados do que os participantes com Contrato a Termo ($M = 1.93, DP = .77$) (ver Tabela 15). Não há literatura no enquadramento teórico que comprove estes resultados.

Tabela 13:*Teste U de Mann-Whitney: Tipo de Contrato vs Conflito Trabalho-Família/Problemas Familiares*

	Conflito Trabalho-Família	Problemas Familiares
Mann-Whitney U	2526	2519
Wilcoxon W	2802	2795
Z	-2.18	-2.21
Asymp. Sig (2-tailed)	.03	.03

Tabela 14:

Análise Descritiva: Tipo de Contrato vs Conflito Trabalho-Família

	Mínimo	Máximo	<i>M</i>	<i>DP</i>
Contrato a Termo	1.33	4.56	2.91	.81
Contrato Efetivo	1	5	3.33	.79

Nota. *M* = Média; *DP* = Desvio Padrão

Tabela 15:

Análise Descritiva: Tipo de Contrato vs Problemas Familiares

	Mínimo	Máximo	<i>M</i>	<i>DP</i>
Contrato a Termo	1	3.33	1.93	.77
Contrato Efetivo	0	4	2.37	1

Nota. *M* = Média; *DP* = Desvio Padrão

Por fim, a variável “Função que Exerce” também foi organizada em dois grupos, sendo o primeiro constituído unicamente por Assistentes/Comissários de Bordo, e o segundo por Chefes de Cabine e Supervisores de Cabine. Foi efetuado um *Teste t de Student* para amostras independentes, verificando-se diferenças estatisticamente significativas no “Conflito Trabalho-Família”: $t(323) = -2.98, p < .01$ (ver Tabela 16), com o grupo constituído por Chefes de Cabine e Supervisores de Cabine ($M = 3.44, DP = .77$) a reportar valores mais altos do que o grupo constituído por Assistentes/Comissários de Bordo ($M = 3.18, DP = .8$) (ver Tabela 17). Estes resultados podem ser devidos aos Chefes e Supervisores de Cabine exercerem funções de maior responsabilidade do que os Assistentes/Comissários de Bordo (SNPVAC, s.d.), provocando uma pior articulação entre o trabalho e a família.

Tabela 16:

Teste T de Student para Amostras Independentes: Função que Exerce vs Conflito Trabalho-Família

		Teste de Levene para igualdade de variâncias		t-test para igualdade de Médias						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2 extremidades)	Diferença média	Erro padrão de diferença	95% Intervalo de Confiança	
								Inferior	Superior	
Função que Exerce	Variâncias iguais assumidas	.253	.615	-2.979	323	.003	-.26160	.08782	-.43438	-.08882
	Variâncias iguais não assumidas			-2.989	318.013	.003	-.26160	.08752	-.43378	-.08941

Tabela 17:

Análise Descritiva: Função que Exerce vs Conflito Trabalho-Família

	Mínimo	Máximo	<i>M</i>	<i>DP</i>
Assistentes/Comissários de Bordo	1	5	3.18	.80
Chefe/Supervisor de Cabine	1	5	3.44	.77

Nota. *M* = Média; *DP* = Desvio Padrão

Conclusão e Reflexões Finais

A concluir este trabalho salientam-se os seus principais contributos e a sua relevância para a investigação, especificamente no contexto português; sinalizam-se as principais limitações com que nos confrontámos e antecipam-se os futuros desenvolvimentos possíveis nesta temática de investigação.

Contributos e Relevância do Estudo

O presente estudo, de carácter exploratório, permitiu um contributo modesto de aprofundamento da temática da articulação trabalho-família e do *stress* ocupacional junto de uma população ainda pouco estudada na área da Psicologia especificamente no contexto português: os tripulantes de cabine; daí a sua pertinência para a investigação.

Com esta investigação foi possível averiguar que a articulação entre o domínio familiar e profissional é, efetivamente, uma adversidade para os participantes, sendo um fator indutor de *stress* ocupacional. De facto, todos os participantes do Estudo 1 e a grande maioria do Estudo 2, consideraram a sua profissão stressante (Anna, 2019; Ballard et al., 2006; Chang & Chiu, 2009; Chen & Chen, 2012; Filipieva, 2012; Varela et al., 2019), tendo sido assinalada, em ambos os estudos, a articulação entre estas duas esferas como fator causador de *stress* no seu local de trabalho (Michie, 2002). Entre os principais contribuidores deste *stress*, surgem os horários incertos (Chang & Chiu, 2009) e as ausências decorrentes do tempo substancial que passam longe de casa (Sonnetag & Natter, 2004), que afetam consideravelmente a articulação harmoniosa entre estes dois domínios (Moosa, 2017). Foi ainda possível compreender que certas características das funções e do trabalho dos tripulantes de cabine são permeáveis entre domínios, podendo dificultar ou facilitar a articulação trabalho-família. Dos facilitadores, destaca-se a organização e o tempo livre, que agem de forma positiva na esfera familiar. Em oposição, surgem os horários inconstantes, que dificultam esta articulação.

Embora tenha sido possível verificar uma dinâmica de conciliação entre estes dois domínios, o conflito trabalho-família (Edwards & Rothbard, 2000; Eurofound, 2018; Nascimento et al., 2004) surge como modelo mais experienciado. No Estudo 2 comprovou-se que, apesar do conflito baseado no tempo ser o mais vivenciado como indutor de *stress*,

é o conflito baseado nas exigências o que mais se correlaciona com o *stress* ocupacional (Greenhaus & Beutell, 1985). Através do mesmo estudo, foi ainda possível comprovar que os problemas familiares predizem significativamente o *stress* ocupacional, tendo as variáveis “Idade”, “Função que exerce” e “Tipo de contrato” apresentado diferenças estatisticamente significativas no conflito trabalho-família, sendo que o “Tipo de contrato” também apresentou diferenças significativas relativamente aos problemas familiares. Por fim, comprovou-se também que a estratégia de articulação trabalho-família mais recorrente nos participantes foi a coordenação.

Este trabalho coloca em evidência a necessidade de criar medidas para proporcionar aos tripulantes de cabine um equilíbrio entre os domínios familiar e profissional, promovendo condições de trabalho que permitam aos trabalhadores uma melhor conjugação das responsabilidades familiares e profissionais, de forma a que nenhuma destas esferas seja prejudicada em deterioramento da outra. Assim, é importante investir recursos em ordem à criação de um ambiente de trabalho mais coordenável com a esfera familiar pois as dificuldades na articulação trabalho-família têm consequências negativas não só para os trabalhadores, mas também para os empregadores, Governos e sociedade (Nova School of Business and Economics, 2018). Também nos parece pertinente prosseguir estes trabalhos de investigação e disseminar os resultados pelos gestores das empresas de aviação, responsáveis do poder político e pelos cidadãos em geral, em ordem a informá-los sobre os efeitos desta atividade profissional.

Limitações do Estudo

A presente investigação apresenta algumas limitações inevitáveis pela altura em que ocorreu. Efetivamente, o período de recolha de dados de ambos os estudos decorreu na situação epidemiológica da COVID-19 e, mesmo tendo sido solicitado que os participantes se posicionassem numa altura anterior a esta situação, os dados podem ter sido sujeitos a um enviesamento por parte dos inquiridos. Ainda, as situações dúbias vividas no momento, com ameaças de despedimentos no setor aéreo devido ao impacto da pandemia COVID-19 na indústria, podem ter sido fatores com repercussões nas respostas dos participantes.

Em consequência da situação epidemiológica, as entrevistas foram realizadas à distância, através dos recursos disponibilizados pelos participantes, tendo sido efetuadas tanto chamadas telefónicas como chamadas de vídeo. Estes formatos podem ter gerado

uma maior impessoalidade no processo de recolha de dados, sendo que as chamadas telefónicas, que foram efetuadas maioritariamente quando os participantes se encontravam de estadia fora do seu local de residência, provocaram uma ausência de linguagem não verbal, não permitindo que fosse retida esta linguagem tão rica.

No que diz respeito à análise de dados, importa salientar a dificuldade sentida, por parte da investigadora, na constituição do sistema de categorias. De facto, uma vez que se trata de um estudo exploratório face à inexistência de literatura relacionada com a temática, levou à predominância da lógica indutiva na criação de categorias, principalmente nas de 3º e 4º nível. Assim sendo, poderá haver falhas interpretativas, por parte da investigadora, no material apresentado, o que poderá ser revogado aquando a realização de mais investigações nesta área.

Assume-se ainda como limitação o facto de não ter sido possível desenvolver mais detalhadamente a análise dos resultados quantitativos nesta investigação, por questões de tempo e espaço. Como foi explicitado na metodologia, não estava inicialmente previsto o estudo quantitativo, sendo que este surge a partir das entrevistas dos participantes, que sugerem ao investigador a pertinência de haver uma amostra de maiores dimensões para avaliar as representações deste grupo de profissionais sobre a problemática em estudo. Evidentemente, embora a amostra do estudo quantitativo conte com um número aceitável de sujeitos (325 participantes) num espaço reduzido de tempo de recolha dos dados (última quinzena de outubro de 2020), urge realizar um estudo quantitativo mais diversificado e rigoroso, continuando a recolha de dados, por forma a garantir um maior equilíbrio dos participantes, ultrapassando os limites da homogeneização da amostra e garantindo uma maior diversidade da mesma, especificamente em termos do género, idade, estado civil, entre outros, afim de permitir análises estatísticas mais diferenciadas.

Sugestões para Investigações Futuras

De forma a colmatar algumas das limitações supramencionadas, sugere-se a realização das entrevistas presencialmente, de forma a haver um maior contacto com o participante e uma perceção mais clara da linguagem não verbal. Também se propõe um maior desenvolvimento do método quantitativo: alargar a amostra tornando-a mais diversificada para permitir a realização de análises estatísticas mais complexas, de forma a garantir a complementaridade entre métodos, enriquecendo a metodologia mista e uma

maior compreensão da realidade em estudo.

Para investigações futuras nesta temática, sugere-se a realização de um estudo longitudinal, de modo a entender se a vivência do *stress* ocupacional varia consoante o período do ano, dada a afluência de passageiros e do número de voos em épocas festivas e período estival, que poderão desencadear maior *stress* nestes períodos em comparações com períodos de calma.

Ainda relacionado com o *stress* ocupacional, para investigações futuras, sugere-se o uso do Questionário de *Stress* na Aviação Civil (QSAC), também da autoria de Gomes (2012). Este questionário apresenta-se como instrumento mais completo para o estudo do *stress* ocupacional especificamente na aviação civil, tendo em conta os possíveis fatores indutores de *stress*.

Por fim, outra sugestão para estudos futuros passa por alargar a análise desta temática a indivíduos que ainda não constituíram família (solteiros e sem filhos), de forma a perceber se o seu emprego interfere com o planeamento familiar, sendo um fator indutor de *stress*, provocando um adiamento de projetos de vida.

Referências Bibliográficas

- Abreu, L., & Alves, M. (2017). O impacto da tensão trabalho-família e a sua relação com o compromisso organizacional. *Revista PSICOLOGIA*, 31(2), 165-170. <https://revista.appsicologia.org/index.php/rpsicologia/article/view/1625/969>
- Afonso, P., Aleixo, O. V., Aleixo, R. V., Carvalho, D. J. F., & Simões, J. A. (2019). Work-Family Balance Within the Medical Profession: An Exploratory Study. *Acta Med Port*, 32(11), 697-705. <https://doi.org/10.20344/amp.11997>
- Akerstedt, T., Kecklund, G., Gillberg, M., Lowden, A., & Axelsson, J. (2000). Sleepiness and days of recovery. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 3(4), 251-261. [https://doi.org/10.1016/S1369-8478\(01\)00009-2](https://doi.org/10.1016/S1369-8478(01)00009-2)
- An, M., & Noh, Y. (2009). Airline customer satisfaction and loyalty: impact of in-flight service quality. *Service Business*, 3, 293–307. <https://doi.org/10.1007/s11628-009-0068-4>
- Anna (2019, 20 junho). How stress affects cabin crew in life. Aviation Safety. <https://www.aviationsafetyplatform.com/article/how-stress-affects-cabin-crew-in-life>
- Appel-Silva, M., Argimon, I. I. L., & Wendt, G. W. (2011). Conflito de papéis entre os domínios da família e do trabalho. *Contextos Clínicos*, 4(2), 88-98. <https://doi.org/10.4013/ctc.2011.42.03>
- APTCA (s.d.). Funções Do Tripulante De Cabine. <https://aptca.pt/novosite/funcoes-tripulante-cabine/>
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a Day's Work: Boundaries and Micro Role Transitions. *The Academy of Management Review*, 25(3), 472-491. <https://doi.org/10.5465/amr.2000.3363315>
- Babatunde, A. (2013). Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure. *Economic Insights-Trends & Challenges*, 65(3), 73-80. <http://repository.elizadeuniversity.edu.ng/jspui/handle/20.500.12398/337>
- Ballard, T. J., Corradi, L., Lauria, L., Mazzanti, C., Scaravelli, G., Sgorbissa, F., Romito, P., & Verdecchia, A. (2004). Integrating qualitative methods into occupational health research: a study of women flight attendants. *Occup Environ Med*, 61(2), 163–166. <https://doi.org/10.1136/oem.2002.006221>

- Ballard, T. J., Romito, P., Lauria, L., Vigiliano, V., Caldora, M., Mazzanti, C., & Verdecchia, A. (2006). Self perceived health and mental health among women flight attendants. *Occup Environ Med*, 63(1), 33-38. <https://doi.org/10.1136/oem.2004.018812>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70, Lda.
- Breakwell, G. M., Smith, J. A., & Wright, D. B. (2012). *Research Methods in Psychology*. (4^a ed.) Sage Publications Ltd.
- Cartwright, S., & Cooper, C. (1997). *Managing workplace stress*. Sage Publications.
- Carvalho, A. R. S. (2020). *Um Olhar ausente do trabalhador presente: influência do clima organizacional no presentismo*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Chang, C., & Chiu, J. (2009). Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 305-311. <https://doi.org/10.4236/jssm.2009.24036>
- Chen, C. (2006). Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions: A note. *Journal of Air Transport Management*, 12(5), 274–276. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2006.05.001>
- Chen, C., & Chen, S. (2012). Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*, 22(1), 41-58. <https://doi.org/10.1080/10508414.2012.635125>
- Chung, C., & Chung, U. (2009). An Exploration of Quality of Life and Related Factors Among Female Flight Attendants. *Journal of Nursing Research*, 17(3), 212-220. <https://doi.org/10.1097/JNR.0b013e3181b2558f>
- Coletta, C., & Berlatto, H. (2020). As Vivências do trabalho e suas suscetibilidades: a patologia como um fim. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 19(1), 61-82. <https://doi.org/10.21529/RECADM.2020003>
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11–28. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x>
- Creswell, J. W. (2015). *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*. Sage Publications Inc.
- Damos, D. L., Boyett, K. S., & Gibbs, P. (2013). Safety Versus Passenger Service: The Flight Attendants' Dilemma. *The International Journal of Aviation Psychology*,

- 23(2), 91-112. <https://doi.org/10.1080/10508414.2013.772822>
- Darolia, S., Rahi, S., & Sharma, M. (2019). Work-family conflict and psychological distress as predictors of mental health among working women. *IAHRW International Journal of Social Sciences Review*, 7(4), 805-808. <https://iahrw.com/journal.php?numb=6&year=2019&issue=4>
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2010). *Coping with work stress: a review and critique*. Wiley-Blackwell.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *The Academy of Management Review*, 25(1), 178–199. <https://doi.org/10.2307/259269>
- EU-OSHA (s.d.). *Riscos psicossociais e stress no trabalho*. <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- EU-OSHA (2018). *Healthy workers, thriving companies - a practical guide to wellbeing at work*. Publications Office of the European Union.
- Eurofound (2017). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*. Publications Office of the European Union.
- Eurofound (2018). *Striking a balance: Reconciling work and life in the EU*. Publications Office of the European Union.
- Field, A. (2009). *Descobrimos a estatística usando o SPSS*. Artmed.
- Filipieva, T. V. (2012). Psychology of Flight Attendant's Profession. *Psychology in Russia: State of the Art*, 5(1), 335-346. <https://doi.org/10.11621/pir.2012.0020>
- Frone, M. R. (2003). *Work-Family Balance*. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (p. 143–162). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-007>
- Geurts, S., Rutte, C., & Peeters, M. (1999). Antecedents and consequences of work-home interference among medical residents. *Social Science & Medicine*, 48(9), 1135–1148. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(98\)00425-0](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(98)00425-0)
- Gomes, R. (2010). *Questionário de Stress Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG)*. Universidade do Minho - Escola de Psicologia. https://www.ardh.pt/documentos/investigacao/avaliacao/stress_ocup/6-QSO-Stress%20Ocupacional-Vers%C3%A3o%20Geral.pdf
- Gomes, R. (2012). *Questionário de Stress na Aviação Civil (QSAC)*. Universidade do Minho - Escola de Psicologia.

https://www.ardh.pt/documentos/investigacao/avaliacao/stress_ocup/8-QSAC-Stress%20Ocupacional-Avia%C3%A7%C3%A3o%20Civil.pdf

- Gonçalves, C. M. & Coimbra, J. L. (2007). Significados e centralidade do trabalho nas sociedades ocidentais contemporâneas: uma abordagem psicológica e histórico social. *Psychologica*, 44, 401-426.
- Gonçalves, M. H. S. (2011). *A Articulação Trabalho-Família Vivenciada por Gestoras Portuguesas: Uma Fonte de Stresse Ocupacional?* (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Gonçalves, S. P. (2013). *Stress e bem-estar no trabalho: uma viagem pelos conceitos, modelos e intervenções*. Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho (Cadernos avulso).
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Hanson, G. C., Hammer, L. B., & Colton, C. L. (2006). Development and validation of a multidimensional scale of perceived work-family positive spillover. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(3), 249–265. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.3.249>
- Hirschi, A., Shockley, K. M., & Zacher, H. (2019). Achieving Work-Family Balance: an action regulation model. *Academy of Management Review*, 44(1), 150-171. <https://doi.org/10.5465/amr.2016.0409>
- Human Performance Resources (2019, 22 janeiro). *Optimize your workouts with proper work:rest ratios*. <https://www.hprc-online.org/physical-fitness/training-performance/optimize-your-workouts-proper-workrest-ratios>
- Hur, W., Moon, T. W., & Jun, J. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105-123. <https://doi.org/10.1108/09596111311290246>
- Inspecção-Geral das Atividades em Saúde (2018). *Manual de Segurança e Saúde no Trabalho*. http://www.igas.min-saude.pt/wp-content/uploads/2017/04/Manual_Seguranca_e_saude_no_trabalho.pdf
- International Labour Organization (2016). *Workplace stress: A collective challenge*. International Labour Office.

- Jain, S., & Nair, S. K. (2013). Research on Work-Family Balance: a review. *Business Perspectives and Research*, 2(1), 43-58. <https://doi.org/10.1177/2278533720130104>
- Jason, L. A., & Glenwick, D. S. (2016). *Handbook of Methodological Approaches to Community-Based Research: Qualitative, quantitative, and mixed methods*. Oxford University Press.
- Kim, Y., & Back, K. (2012). Antecedents and consequences of flight attendants' job satisfaction. *The Service Industries Journal*, 32(16), 2565-2584. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.593169>
- Kumar, P. K. (2014). *Trabalho emocional, gestão das emoções e género: um enfoque nos profissionais dos serviços comerciais e da saúde* (Dissertação de Mestrado). Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho.
- Leavy, P. (2017). *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*. The Guilford Press.
- Lee, C., An, M., & Noh, Y. (2012). The Social Dimension of Service Workers' Job Satisfaction: The Perspective of Flight Attendants. *Journal of Service Science and Management*, 5(2), 160-170. <http://dx.doi.org/10.4236/jssm.2012.52020>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work Organisation & Stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. Protecting Workers' Health Series No. 3. World Health Organization.
- Lourel, M., Ford, M. T., Edey Gamassou, C., Guéguen, N., & Hartmann, A. (2009). Negative and positive spillover between work and home: Relationship to perceived stress and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 24(5), 438-449. <https://doi.org/10.1108/02683940910959762>
- Lu, L., Cooper, C. L., Kao, S., Chang, T., Allen, T. D., Lapierre, L. M., O'Driscoll, M. P., Poelmans, S. A. Y., Sanchez, J. I., & Spector, P. E. (2010). Cross-cultural differences on work-to-family conflict and role satisfaction: A Taiwanese-British comparison. *Human Resource Management*, 49(1), 67-85. <https://doi.org/10.1002/hrm.20334>
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2010). Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689-725. <https://doi.org/10.1002/job.695>
- Michie, S. (2002). Causes and Management of Stress at Work. *Occupational and Environmental Medicine*, 59, 67-72. <http://dx.doi.org/10.1136/oem.59.1.67>

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. (2^a ed.) London: Sage Publications.
- Moosa, R. (2017). *Exploring work life balance amongst female flight attendants at selected airlines in the Western Cape* (Dissertação de Mestrado). Faculty of Economic and Management Sciences. University of the Western Cape.
- Moreira, R. (2017). *Colaboradores presentes, mas ausentes? A influência da (in)satisfação profissional e do significado do trabalho no presentismo*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Morgan, D. L. (1997). *Focus Group as Qualitative Research* (2^a ed.). Sage Publications, Inc.
- Nascimento, I., Menezes, I., & Coimbra, J. L. (2004). O binómio trabalho-família e os limites da ubiquidade: uma nova competência em equação. *Necesidades de formación e deseño curricular por competencias: actas do V congreso internacional de Galicia e Norte de Portugal de formación para o traballo*, Santiago de Compostela, 157-172.
- Nova School of Business and Economics (2018). *Desafios à conciliação família-trabalho*. Confederação Empresarial de Portugal (CIP). <https://cip.org.pt/desafios-a-conciliacao-familia-trabalho/>
- Ohu, E. A., Spitzmueller, C., Zhang, J., Thomas, C. L., Osezua, A., & Yu, J. (2018). When work–family conflict hits home: Parental work–family conflict and child health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(5), 590–601. <https://doi.org/10.1037/ocp0000145>
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2017). *Projecto de Resolução do PCP sobre o “Reconhecimento da Síndrome de Burnout como Acidente de Trabalho”*. http://recursos.ordemdospsicologos.pt/files/artigos/pr_do_pcp_burnout_cm_acd.pdf
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2020). *Contributo OPP – O Custo do Stress e dos Problemas de Saúde Psicológica no Trabalho, em Portugal*. <https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/noticia/2973>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. (4^a ed.). Sage Publications, Inc.
- Ramos, M. (2016). *Confronto do Stress, Fatores Psicossociais e Saúde no Trabalho*. Editora RH.

- Ribeiro-Silva, F., Uziel, A. P., & Rotenberg, L. (2014). Mulher, tempo e trabalho: o cotidiano de mulheres comissárias de voo. *Psicologia & Sociedade*, 26(2), 472-482. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822014000200023>
- Rupert, P. A., Stevanovic, P., & Hunley, H. A. (2009). Work-family conflict and burnout among practicing psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(1), 54–61. <https://doi.org/10.1037/a0012538>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de pesquisa*. McGraw-Hill Interamericana do Brasil Ltda.
- Serra, A. V. (2007). *O Stress na vida de todos os dias* (3ª Edição). Gráfica de Coimbra, Lda.
- SNPVAC (s.d.). *Regulamento de Carreira Profissional do Tripulante de Cabine (RCPTC)*
- Sonnentag, S., & Natter, E. (2004). Flight Attendants' Daily Recovery From Work: Is There No Place Like Home? *International Journal of Stress Management*, 11(4), 366-391. <http://dx.doi.org/10.1037/1072-5245.11.4.366>
- Tarasova, E. O., Stegnyy, V. N., Kurbatova, L. N., Okonskaya, N. K., & Getashvili, M. A. (2018). A Study of the Relation between Work and Family Life of Russian and American Flight Attendants. *Astra Salvensis*, 6(12), 221-232. <https://astrasalvensis.eu/2018-2/>
- Varela, R., Santa, R. D., & Oliveira, H. (2019). *Relatório Analítico - Inquérito Nacional sobre as Condições de Vida e Trabalho do Pessoal de Voo da Aviação Civil (INCVT-PVAC) a partir de Portugal: Desgaste, Penosidade, Risco Tripulantes de Cabina*. (1ª ed.) SNPVAC.
- Vieira, J. M., Lopez, F. G., & Matos, P. M. (2014). Further Validation of Work–Family Conflict and Work–Family Enrichment Scales Among Portuguese Working Parents. *Journal of Career Assessment*, 22(2), 329–344. <https://doi.org/10.1177/1069072713493987>
- Vinuto, J. (2014). A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Tematicas*, 22(44). <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>

Anexos

Anexo A: Guião de Entrevista

Dados Demográficos:

- Idade
- Género
- Estado civil
- Tem filhos?
 - Se sim, quantos? idades?

Dados da Profissão:

- Companhia
- Tempo de serviço
- Função (Comissário, chefe de cabine)
- Tipologia de viagem (médio, médio/longo, longo curso)

Questões sobre a profissão:

1. Porque escolheu esta atividade profissional?
2. Quais as principais tarefas que desempenha na profissão de tripulante de cabine?
 - a. Qual a que mais e menos aprecia? Porquê?

Questões sobre a articulação Trabalho-Família:

3. Na sua opinião, como gere o domínio profissional e familiar?
4. Acha que gere de forma adequada estes dois domínios?
5. Que estratégias geralmente adota para articular estes dois domínios?
6. Quais as funções da sua profissão que influenciam positivamente a articulação que faz entre o seu trabalho e a sua vida familiar?
 - a. E negativamente?
7. Já experienciou alguma situação em que as exigências do seu trabalho tenham entrado em conflito com as exigências do domínio familiar? Exemplifique
 - a. Como geriu esta experiência?
8. Qual o impacto que o seu trabalho tem na sua vida familiar?

Questões sobre o *stress* ocupacional:

9. Considera a sua profissão stressante? Porquê?
 - a. [resposta afirmativa] Quais são as maiores fontes de *stress* que verifica no exercício da sua função?
 - b. De que forma essas fontes influenciam o seu desempenho no trabalho?
10. Que alternativas procura para contrariar este problema?
11. De que modo a articulação que faz entre trabalho e família gera *stress* ocupacional?

Anexo B: Consentimento Informado Estudo 1



Consentimento Informado

No âmbito da minha Dissertação do Mestrado Integrado em Psicologia, na área de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, encontro-me a desenvolver, sob a orientação científica do Professor Doutor Carlos Gonçalves, o presente estudo. Este tem como objetivo analisar a relação Trabalho-Família nos Assistentes de Bordo portugueses.

Assim, vimos solicitar a sua colaboração voluntária nesta investigação através da realização de uma entrevista. Por razões de ordem científica, o áudio da entrevista será gravado. Os dados recolhidos são confidenciais e, em momento algum, os/as participantes serão identificados/as, de acordo com o regulamento de proteção de dados em vigor, sendo que os dados serão unicamente utilizados no âmbito desta investigação científica.

Caso pretenda aceder ao estudo após a sua conclusão, poderá contactar-me através do seguinte correio eletrónico: up201505031@fpce.up.pt

Ao assinar esta declaração, declara que:

1. Conhece os objetivos gerais do estudo, assim como as condições de participação;
2. Aceita participar voluntariamente no estudo;
3. Tem conhecimento que os dados recolhidos são anónimos e confidenciais e serão utilizados apenas para fins da presente investigação científica.

Data: _____ de 2020

(Assinatura)

Anexo C: Sistema de Categorias

Tabela 2:
Sistema de Categorias e Definições Operacionais

<i>Tree Nodes</i>	<i>Stress</i> Ocupacional	Nesta categoria estão incluídas todas as referências ao <i>stress</i> ocupacional	
	Perceção de <i>Stress</i>	Integram-se as referências ao nível de <i>stress</i> percebido pelos participantes na sua função	
		Pouco Stressante	Referências à função como pouco stressante
		Moderadamente Stressante	Referências à função como moderadamente stressante
		Muito Stressante	Referências à função como muito stressante
	Fatores Indutores de <i>Stress</i>	Integram-se as referências aos fatores indutores de <i>stress</i> percebidos pelos participantes no exercício da sua função	
		Articulação Trabalho Família	Referências à articulação trabalho-família como fonte de <i>stress</i>
		Carga de Trabalho	Referências à carga de trabalho como fonte de <i>stress</i>
		Condições de Trabalho	Referências às condições de trabalho como fonte de <i>stress</i>
		Conflito de Papel	Referências ao conflito de papel como fonte de <i>stress</i>
		Encarar Continuamente Outras Pessoas e os seus Problemas	Referências ao encarar continuamente outras pessoas e os seus problemas como fonte de <i>stress</i>
		Gestão sem Apoio	Referências à gestão sem apoio como fonte de <i>stress</i>
		Relações Problemáticas com os Chefes, Subordinados e com os Colegas	Referências às relações problemáticas com os chefes, subordinados e com os colegas como fonte de <i>stress</i>
		Responsabilidade por Outros	Referências à responsabilidade por outros como fonte de <i>stress</i>
		Trabalho por Turnos	Referências ao trabalho por turnos como fonte de <i>stress</i>
Articulação Trabalho-Família	Nesta categoria estão incluídas todas as referências à articulação Trabalho-Família	Integram-se as referências às funções de tripulante de cabine que influenciam positiva e/ou negativamente a articulação Trabalho-Família	
	Influência das Características da Função/ Trabalho dos Tripulante de Cabine	Influência Positiva	Referências às características da função que influenciam positivamente a Articulação Trabalho-Família
		Cumprir Horários	Referências ao cumprir horários como influência positiva na articulação Trabalho-Família
		Delegar responsabilidades	Referências ao delegar responsabilidades como influência positiva na

		articulação Trabalho-Família
	Lidar com o Público	Referências ao lidar com o público como influência positiva na articulação Trabalho-Família
	Motivação	Referências à motivação como influência positiva na articulação Trabalho-Família
	Organização	Referências à organização como influência positiva na articulação Trabalho-Família
	Relativização	Referências à relativização como influência positiva na articulação Trabalho-Família
	Segurança/Primeiros socorros	Referências à segurança e/ou primeiros socorros como influência positiva na articulação Trabalho-Família
	Tempo Livre	Referências ao tempo livre como influência positiva na articulação Trabalho-Família
Influência Negativa		Referências às características da função que influenciam negativamente a Articulação Trabalho-Família
	Ausência	Referências à ausência como influência negativa na articulação Trabalho-Família
	Delegar Responsabilidades	Referências ao delegar responsabilidades como influência negativa na articulação Trabalho-Família
	Horários Inconstantes	Referências aos horários inconstantes como influência negativa na articulação Trabalho-Família
	Lidar com o Público	Referências ao lidar com o público como influência negativa na articulação Trabalho-Família
	Rotinas de Cuidado Pessoal e Cansaço	Referências às rotinas de cuidado pessoal (alimentação e sono) e cansaço como influência negativa na articulação Trabalho-Família
Estratégias de Articulação	Integram-se as referências a estratégias utilizadas pelos participantes para articularem o Trabalho-Família	
	Apoio do Cônjuge e de Outros	Referências ao apoio do cônjuge e de outros como estratégia de articulação Trabalho-Família

	Compensação/Presença	Referências à compensação e presença como estratégias de articulação Trabalho-Família
	Coordenação	Referências à coordenação (por exemplo articular folgas) como estratégia de articulação Trabalho-Família
	Outras	Referências a outras estratégias (por exemplo cedência) como estratégia de articulação Trabalho-Família
	Tirar Partido da Profissão	Referências ao tirar partido da profissão como estratégia de articulação Trabalho-Família
Modelos de Articulação	Integram-se as referências a modelos utilizados pelos participantes para articularem o Trabalho-Família	
	Extravasamento	Referências ao extravasamento como modelo de articulação Trabalho-Família
	Segmentação	Referências à segmentação como modelo de articulação Trabalho-Família
	Conflito Trabalho-Família	Referências ao conflito como modelo de articulação Trabalho-Família

Anexo D: Questionário

Dados Sociodemográficos e Laborais

1. Sexo

- Masculino
- Feminino
- Outro

2. Idade

_____ anos

3. Estado Civil

- Solteiro(a)
- Casado(a)/União de Facto
- Divorciado(a)/Separado(a)
- Viúvo(a)

4. Habilitações Literárias:

- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Curso Técnico/Profissional
- Pós-Graduação

5. Tem Filhos?

- Não
- Sim

5.1 Quantos? Idades?

6. Em que Companhia Aérea trabalha?

7. Tempo de trabalho na Companhia?

8. Tipo de Contrato?

- Contrato a Termo
- Contrato Efetivo

9. Que função exerce?

- Assistente/Comissário de Bordo
- Chefe de Cabine
- Supervisor de Cabine

10. Relativamente à conciliação de papéis e responsabilidades nos domínios do Trabalho e da Família, leia cada uma das afirmações seguintes e assinale a resposta que melhor a caracteriza, de acordo com as alternativas que se seguem:

Discordo fortemente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo fortemente	
1	2	3	4	5	
1. O meu trabalho faz com que não possa estar tanto com a minha família como gostaria	1	2	3	4	5
2. O tempo que tenho de dedicar ao meu trabalho não permite dedicar-me de igual modo a atividades e responsabilidades da casa	1	2	3	4	5
3. Tenho de faltar a atividades familiares devido ao tempo que tenho de dedicar ao trabalho	1	2	3	4	5
4. Quando chego a casa do trabalho estou frequentemente demasiado exausto para participar em atividades/responsabilidades familiares.	1	2	3	4	5
5. Muitas vezes quando chego a casa do trabalho estou tão esgotado emocionalmente que isso impede de me dedicar à minha família.	1	2	3	4	5
6. Devido a todas as pressões no trabalho, por vezes quando chego a casa estou demasiado stressado para fazer as coisas que me dão prazer.	1	2	3	4	5
7. O modo como resolvo problemas no meu trabalho não é eficaz na resolução de problemas em casa	1	2	3	4	5
8. O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim no trabalho não resultariam em casa	1	2	3	4	5
9. O tipo de comportamentos que me levam a ser eficaz no trabalho não me ajudam a ser um melhor pai e marido/companheiro	1	2	3	4	5
10. O tempo que dedico a responsabilidades familiares interfere muitas vezes com as minhas responsabilidades no trabalho.	1	2	3	4	5
11. O tempo que passo com a minha família faz com que muitas vezes não tenha tempo para participar em atividades de trabalho que poderiam ser úteis para a minha carreira.	1	2	3	4	5
12. Tenho de faltar a atividades de trabalho devido ao tempo que tenho de dedicar a responsabilidades familiares	1	2	3	4	5
13. Devido ao stress em casa, estou muitas vezes preocupado com assuntos familiares no trabalho	1	2	3	4	5
14. Porque estou muitas vezes stressado com responsabilidades familiares, tenho dificuldades em concentrar-me no meu trabalho.	1	2	3	4	5
15. Muitas vezes, a tensão e a ansiedade da minha vida familiar diminuem a minha capacidade para desempenhar o meu trabalho.	1	2	3	4	5
16. O tipo de comportamentos que resultam para mim em casa não parecem ser eficazes no trabalho.	1	2	3	4	5
17. O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim em casa não resultariam no trabalho	1	2	3	4	5
18. O modo como resolvo problemas em casa não parece ser tão útil no trabalho.	1	2	3	4	5

11. Na escala que se segue, assinale com um círculo o número que melhor indicar o nível de “*stress*” que sente geralmente no exercício da sua atividade profissional.

Em termos gerais, a minha atividade profissional provoca-me...

Nenhum stress	Pouco stress	Moderado stress	Bastante stress	Elevado stress
0	1	2	3	4

12. Apresentam-se seguidamente várias fontes potencialmente geradoras de “*stress*” na sua atividade profissional. Por favor, assinale com um círculo o número que melhor indicar o nível de *stress*/pressão gerado por cada potencial fonte de *stress* no exercício da sua atividade profissional (0 = Nenhum *stress*; 2 = Moderado *stress*; 4 = Elevado *stress*).

1. A falta de possibilidades de desenvolvimento e promoção na carreira	0	1	2	3	4
2. Atitudes negativas relativamente ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	0	1	2	3	4
3. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (ex: cônjuge, filhos, amigos, etc.)	0	1	2	3	4
4. Conflitos e problemas com colegas de trabalho	0	1	2	3	4
5. Trabalhar muitas horas seguidas	0	1	2	3	4
6. Viver com os recursos financeiros/salário de que disponho	0	1	2	3	4
7. Falta de condições de trabalho	0	1	2	3	4
8. Incompreensão face ao nosso trabalho por parte das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	0	1	2	3	4
9. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho	0	1	2	3	4
10. O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático	0	1	2	3	4
11. Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho	0	1	2	3	4
12. Conflitos e problemas com superiores hierárquicos	0	1	2	3	4
13. Cumprir com aquilo que é esperado pelas pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	0	1	2	3	4
14. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/amigos	0	1	2	3	4
15. Falta de perspectivas de progressão na carreira	0	1	2	3	4
16. A sobrecarga ou excesso de trabalho	0	1	2	3	4
17. Os conflitos interpessoais com outros colegas de trabalho	0	1	2	3	4
18. Falta de meios e condições de trabalho	0	1	2	3	4
19. Salário inadequado/insuficiente	0	1	2	3	4
20. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores	0	1	2	3	4
21. Nível de exigência das pessoas a quem presto os meus serviços (ex: clientes, cidadãos, etc.)	0	1	2	3	4
22. Comportamentos incorretos e/ou inadequados de colegas de trabalho	0	1	2	3	4
23. Falta de tempo para estar com a família/amigos	0	1	2	3	4
24. O favoritismo e/ou discriminação “encobertos” no meu local de trabalho por parte dos meus superiores	0	1	2	3	4

Articulação Trabalho-Família em Tripulantes de Cabine

*Obrigatório

Informações sobre a participação do estudo

No âmbito da minha Dissertação do Mestrado Integrado em Psicologia, na área de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, encontro-me a desenvolver, sob a orientação científica do Professor Doutor Carlos Gonçalves, o presente estudo. Este tem como objetivo analisar a relação Trabalho-Família em Tripulantes de Cabine portugueses.

A sua colaboração é voluntária e anónima, consistindo no preenchimento deste questionário que pretende recolher a perspetiva de Tripulantes de Cabine que se encontrem a exercer funções atualmente, residam em Portugal e já tenham constituído família (com ou sem filhos).

Os dados recolhidos serão tratados apenas de forma coletiva e todos os dados são confidenciais.

Os investigadores deste projeto comprometem-se a:

- Esclarecer eventuais dúvidas dos participantes sobre a participação no estudo;
- Garantir total confidencialidade sobre os dados fornecidos pelos participantes;
- Utilizar os dados fornecidos pelos participantes apenas para fins de investigação científica.

Ao aceitar participar no estudo confirmo que:

- Recebi informação acerca deste estudo e dos respetivos objetivos;
- Li e compreendi toda a informação prestada;
- Aceito participar no estudo e estou ciente de que a minha participação é voluntária, podendo desistir a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, fechando a página;
- Foi-me garantido que todos os dados são anónimos e confidenciais e serão utilizados apenas para fins de investigação científica, exclusivamente associados a este projeto.

Para esclarecer qualquer questão acerca deste estudo poderá contactar a investigadora responsável Ana Sofia Santos, através do seguinte endereço eletrónico: up201505031@fpce.up.pt

Declaração de Consentimento Informado *

- Estou a exercer funções de momento, resido em Portugal e já constituí família (com ou sem filhos). Li as informações e aceito as condições de participação no estudo.

Anexo F: Fontes e Referências das Categorias

Tabela 4:
Fontes e Referências da Percepção de *Stress*

			Fontes	Referências	
<i>Stress</i> Ocupacional	Percepção de <i>Stress</i>	Pouco Stressante	1	4	
		Moderadamente Stressante	3	3	19
		Muito Stressante	8	12	

Tabela 5:
Fontes e Referências dos Fatores Indutores de *Stress*

			Fontes	Referências	
<i>Stress</i> Ocupacional	Fatores Indutores de <i>Stress</i>	Articulação Trabalho-Família	7	10	
		Carga de Trabalho	5	8	
		Condições de Trabalho	3	5	
		Conflito de Papel	1	1	
		Encarar Continuamente Outras Pessoas e os seus Problemas	6	7	57
		Gestão sem Apoio	1	5	
		Relações Problemáticas com os Chefes, Subordinados e com os Colegas	2	4	
		Responsabilidade por Outros	4	4	
		Trabalho por Turnos	7	13	

Tabela 6:
Fontes e Referências da Influência das Características da Função/Trabalho dos Tripulantes de Cabine

				Fontes	Referências	
Articulação Trabalho-Família	Influência das Características da Função/Trabalho dos Tripulantes de Cabine	Influência Positiva	Cumprir Horários	2	3	
			Delegar Responsabilidades	1	1	
			Lidar com o Público	1	1	21
			Motivação	1	1	
			Organização	4	4	
		Influência Negativa	Relativização	2	3	
			Segurança/Primeiros Socorros	3	3	
			Tempo Livre	4	5	
			Ausência	4	5	
			Delegar Responsabilidades	1	1	
		Influência Negativa	Horários Inconstantes	5	7	18
			Lidar com o Público	1	1	
			Rotinas de Cuidado Pessoal e Cansaço	3	4	

Tabela 7:

Fontes e Referências das Estratégias e Modelos de Articulação

			Fontes	Referências		
Articulação de Trabalho- Família	Estratégias de Articulação	Apoio do Cônjuge e de Outros	6	20		
		Compensação/Presença	6	17		
		Coordenação	9	11	52	
		Outras	2	2		
	<hr/>					
	Modelos de Articulação	Conflito Trabalho-Família	10	25		
		Extravasamento	5	5	40	
Segmentação		6	10			