



O PAPEL MEDIADOR DA EXAUSTÃO EMOCIONAL NA RELAÇÃO  
INDIRETA ENTRE A RUMINAÇÃO E O PRESENTISMO

Discente:

Daniela Depetri Araújo

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em  
Gestão de Recursos Humanos e Consultoria Organizacional

Orientador:

Professor Doutor Aristides Isidoro Ferreira, Professor Auxiliar, ISCTE Business  
School, Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Setembro 2017

## **RESUMO**

O presente estudo tem como principal objetivo contribuir para o estudo da relação entre a ruminação e o presentismo e os fatores que explicam esta relação, nomeadamente a exaustão emocional. Com uma amostra de 217 indivíduos, foi elaborado um questionário no sentido de testar a relação das variáveis supramencionadas. Foi proposto um modelo no qual a relação entre a ruminação e o presentismo é mediada pela exaustão emocional. As hipóteses formuladas assumem a existência de uma relação entre os dois constructos através do mecanismo de mediação da exaustão emocional. Os resultados obtidos comprovam as hipóteses propostas, sendo possível assim concluir que existe um efeito de mediação total da exaustão emocional na relação entre a ruminação e o presentismo. Por fim foram apontadas algumas limitações e implicações práticas sugeridas pelos resultados obtidos que poderão contribuir para a lacuna existente na literatura nesta área e auxiliar os gestores na gestão da sua força de trabalho.

**Palavras-chave:** Presentismo; Ruminação; Exaustão Emocional.

## **ABSTRACT**

This investigation aimed to contribute for the study of the relationship between rumination and presenteeism and the factors that explain this relationship, namely emotional exhaustion. In order to test the relation of these two variables, a survey was conducted among 217 individuals. A model has been proposed in which the relationship between rumination and presenteeism is mediated by emotional exhaustion. It was hypothesized that the relationship between these two concepts exists through the mediating effect of emotional exhaustion. The results show the existence of an effect of total mediation of emotional exhaustion in the relationship between rumination and presenteeism, corroborating the hypotheses. At the end are presented some limitations and practical implications suggested by the results that can contribute to the existing literature gap in this area and to help managers managing their workforce efficiently.

**Keywords:** Rumination; Presenteeism; Emotional Exhaustion.

## **AGRADECIMENTOS**

A elaboração do presente estudo não seria possível sem o apoio e orientação de um núcleo forte de pessoas que estiveram junto a mim durante todo o percurso.

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à pessoa que fez parte do início ao fim deste processo. Ao meu orientador Professor Doutor Aristides Ferreira, agradeço toda a disponibilidade, paciência, esforço e orientação na elaboração deste trabalho. A partilha do seu conhecimento ajudou de forma inexplicável a tornar o trabalho mais rico e melhor, e ajudou-me a mim a crescer a nível pessoal e profissional.

À Rita Soares, um obrigado pela paciência incansável, pela ajuda e força, pelos sorrisos, boa disposição e carinho que nunca me permitiram ficar desmotivada.

Aos meus pais e restante família que me apoiam em todas as minhas decisões, que se preocupam comigo e que fizeram tudo para tornar este sonho possível.

À Helena e João por serem excelentes colegas de trabalho e pessoas, que fizeram parte de todo este percurso e apoiaram-me sempre, que partilharam ideias de forma a enriquecer o trabalho e que partilharam a sua boa disposição. A todos os restantes colegas e empresa obrigada pela disponibilidade e flexibilidade!

Aos meus queridos amigos que me deram um apoio incansável e uma força preciosa.

A todos os participantes que tiraram parte do seu precioso tempo para fazerem parte deste estudo, sem a vossa ajuda não seria possível.

Obrigada a todos por me terem ajudado a completar esta etapa maravilhosa!

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	1
<b>1. Revisão Bibliográfica .....</b>	4
1.1. Presentismo .....	4
1.2. Ruminação e Presentismo .....	8
1.3. O Papel Mediador da Exaustão.....	11
<b>2. Objetivos de Estudo, Hipóteses de Estudo e Problema de Investigação .....</b>	15
2.1. Modelo de Investigação .....	16
<b>3. MÉTODO.....</b>	17
3.1. Amostra.....	17
3.2. Procedimentos e Instrumentos .....	18
3.2.1. Procedimentos .....	18
3.2.2. Instrumentos .....	19
3.3. Resultados .....	28
<b>4. DISCUSSÃO .....</b>	32
4.1. Implicações Práticas .....	34
4.2. Limitações e Estudos Futuros .....	35
<b>5. CONCLUSÃO .....</b>	37
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	38
<b>ANEXOS .....</b>	44
<b>Anexo 1 – Questionário .....</b>	44

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 - Modelo de Avaliação do Efeito Mediador da Exaustão Emocional na Relação entre Ruminação e Presentismo.....	16
---	----

## **ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1 - Caracterização da Amostra: Género, Exerce uma Função de Chefia.....	17
Tabela 2 – Caracterização da Amostra: Profissão .....	18
Tabela 3 – Média, Desvio-Padrão e Análise Fatorial.....	27
Tabela 4 – Matriz de Correlações.....	29
Tabela 5 – Regressões das variáveis e testes de hipóteses .....	30

## **INTRODUÇÃO**

O presentismo (comparecer no trabalho apesar de doença) tem vindo a ganhar um interesse crescente na literatura e investigação, uma vez que tem sido visto como um fator negativo no local de trabalho devido à sua ligação com as perdas de produtividade (Zhou *et al.*, 2016). Os colaboradores têm vindo a enfrentar novas pressões decorrentes dos seus locais de trabalho. As exigências do mercado de trabalho, principalmente a incerteza crescente tem vindo a ser cada vez mais um fator de *stress* para os colaboradores (Aronsson & Göransson, 1999; Sverke, Hellgren, & Naswall, 2002 *cit in* Pohling *et al.*, 2016). Estas mudanças têm levado a alterações significativas nos padrões de trabalho dos empregados, nos quais são obrigados a demonstrar mais flexibilidade no que respeita ao tempo e horas que comparecem e que passam no trabalho, sendo o presentismo uma das consequências negativas (Pohling *et al.*, 2016). O fenómeno do presentismo tem diversas causas associadas ao contexto laboral, nomeadamente as políticas organizacionais, a estrutura do trabalho e as próprias culturas de presentismo potenciadas pela cultura organizacional e gestores (Klachecky *et al.*, 2012).

O presentismo tem vindo a ser associado na literatura a diversos conceitos, uma vez que existem outros fatores que influenciam a frequência de presentismo, como as exigências do trabalho, a pressão de tempo, a relação com os colegas, os elevados níveis de controlo de tarefas, entre outros (Hansen & Andersen, 2008). No entanto, o presente estudo foca-se na relação do presentismo com a ruminação, isto é, o foco sistemático passivo e repetitivo nas emoções negativas e nos sintomas depressivos (Nolen-Hoeksema, 1993 *cit in* Treynor, 2003), pois acredita-se que possa influenciar negativamente a frequência do presentismo. Verificou-se a existência de uma grande lacuna na literatura relativamente ao estudo da relação entre a ruminação e o presentismo, no entanto acredita-se que os conceitos se influenciam entre si, dadas as novas exigências de trabalho, os crescentes níveis de insegurança e as rápidas mudanças na vida dos indivíduos (Mandiracioglu *et al.*, 2015). Os sintomas depressivos têm vindo a ser cada vez mais associados ao fenómeno do presentismo (Despiégel *et al.*, 2012), no sentido em que este foco pode levar a que o indivíduo não seja capaz de executar as suas tarefas laborais. Todos os fatores supramencionados conduzem ao efeito da ruminação, o que implica o

maior enfoque da atenção dos indivíduos em sentimentos negativos ligados à sua vida e menos atenção em aspectos do trabalho. Assim, dadas as exigências de trabalho crescentes e os elevados níveis de incerteza previamente referidos, os indivíduos vão sentir a necessidade de aplicar um esforço extra para atingir os níveis desejados de produtividade e cumprir com as expectativas organizacionais. O enfoque sistemático em sintomas depressivos pode levar a um desgaste emocional e físico dos indivíduos, que ao tentarem cumprir com as expectativas organizacionais, pode conduzir a comportamentos presentistas. Assim, o presente estudo propõe-se a contribuir para o aprofundamento da relação entre a ruminação e o presentismo.

O estudo aborda, também, a influência que a exaustão emocional tem na relação entre o presentismo e a ruminação uma vez que é uma ligação que a literatura explora e tem demonstrado ter influência em ambos os fenómenos (Alloy et al., 2006, Joorman, 2009, Michl, McLaughlin, Shepherd, & Nolen-Hoeksema, 2013, Mor & Winquist, 2002 *cit in* Bianchi & Schonfeld, 2015, Boles *et al.*, 2004, Hemp, 2004, Pelletier *et al.*, 2004, Riedel *et al.*, 2009, Van de Heuvel, Geuskens, Hooftman, Koppes and Van den Bossche 2010 *cit in* Ferreira & Martinez, 2012). A ruminação está ligada à exaustão emocional no sentido em que os fatores derivados do foco em sintomas depressivos estão associados a fatores de *stress* que compõem o *burnout*, podendo levar à exaustão emocional (Alloy et al., 2006, Joorman, 2009, Michl, McLaughlin, Shepherd, & Nolen-Hoeksema, 2013, Mor & Winquist, 2002 *cit in* Bianchi & Schonfeld, 2016). As atitudes presentistas levam a que os indivíduos frequentem o trabalho apesar de doença e não permitem a própria recuperação de doenças causadas pela exaustão emocional (Lu *et al.*, 2013).

O presente estudo constitui-se como um contributo para a Teoria de Conservação de Recursos de Hobfoll (1990). Esta defende que os indivíduos são dotados de determinados recursos e que lutam para conservar os mesmos. Quando os recursos são ameaçados, os indivíduos experienciam *stress* (Hobfoll *et al.*, 1990). Uma vez que a perda de recursos no processo de *stress* está associada à exaustão emocional, é possível afirmar que a mesma pode conduzir a comportamentos presentistas.

Desta maneira, é proposto um modelo de estudo em que a exaustão emocional funciona como mediador da relação entre a ruminação e o presentismo. Este modelo irá ser testado através da aplicação de um questionário online com escalas de medida das variáveis previamente mencionadas.

No final do estudo serão apresentadas algumas implicações teóricas e práticas dos resultados para a literatura e para a gestão nas organizações, limitações e sugestões para futuros estudos na área, de forma a preencher a lacuna encontrada.

## **1. Revisão Bibliográfica**

### **1.1. Presentismo**

Existem uma diversidade de fatores que têm vindo a influenciar, ao longo dos tempos, o mercado de trabalho e os colaboradores. Estes fatores são as políticas neoliberais, as economias de mercado, a perda de poder das uniões laborais, o trabalho flexível, o aumento da competição e o crescimento das empresas (Mandiracioglu *et al.*, 2015). Devido à criação de novas profissões e organizações, os trabalhadores enfrentam novos problemas, sendo que um deles é o presentismo (Mandiracioglu *et al.*, 2015). O presentismo tem vindo a ser cada vez mais estudado e a ganhar mais relevância nos últimos anos devido à crescente preocupação com o impacto que o fenómeno pode ter nos resultados organizacionais (Ferreira *et al.*, 2015).

Segundo Aronsson *et al.*, (2000), o conceito de presentismo diz respeito ao fenómeno de indivíduos que continuam a frequentar o trabalho, apesar de queixas de saúde e doença (Aronsson *et al.*, 2000 *cit in* Drew *et al.*, 2005). O presentismo é também estudado como um fenómeno que tem um grande impacto na produtividade, assim, Schultz & Edington (2007), definem que o presentismo é a perda de produtividade relacionada com problemas de saúde no trabalho (Schultz & Edington, 2007 *cit in* Leineweber *et al.*, 2012).

É possível averiguar na literatura a existência de duas perspetivas teóricas sobre o presentismo, que estão ligadas entre si, isto é, a perspetiva Americana e a perspetiva Britânica e Europeia. A perspetiva Americana preocupa-se com os impactos que a doença e condições médicas podem ter na produtividade. A perspetiva Britânica e Europeia interessa-se pela frequência do ato do presentismo como um reflexo da insegurança no trabalho e outras características ocupacionais (Johns, 2010). Assim, seguindo esta última linha de pensamento, os investigadores do presentismo preocupam-se com a insegurança do trabalho, provenientes da diminuição de recursos e estruturações que obrigam a níveis exagerados de presença no trabalho, resultando em *stress*, doença e consequente perda de produtividade (Johns, 2010). O presentismo é uma das consequências negativas da restruturação do número de colaboradores num sistema de *high-performance*. As práticas das empresas que limitam o absentismo, tendem a aumentar o presentismo, pelo facto de não darem abertura suficiente para os colaboradores se sentirem confortáveis para faltar

ao trabalho em caso de necessidade, seja por razões de saúde ou pessoais (Mandiracioglu *et al.*, 2015).

As primeiras conceptualizações do presentismo surgiram nos anos 70, assumindo o presentismo como o fenómeno oposto do absentismo (Johns, 2010). O absentismo ocorre quando os colaboradores não se apresentam ao seu trabalho, sendo que pode tomar duas formas: absentismo autorizado (no qual o indivíduo não comparece no trabalho por motivos conhecidos e aceites pela chefia) e não autorizado (no qual o indivíduo não comparece ao trabalho sem aviso) (Pizam *et al.*, 2000). Por outro lado, Smith (1970) define que o presentismo é a presença no trabalho, como o oposto de ser absentista (Johns, 2010). Canfield & Soash (1955) and Stolz (1993), definem presentismo como a exibição de uma presença excelente no trabalho, no sentido em que os indivíduos continuam a frequentar o local de trabalho assiduamente apesar do seu estado de saúde (Johns, 2010). No entanto, Gustafsson & Marklund (2011) defendem que o facto de o presentismo estar associado à perda de saúde, conduz a longo prazo a um elevado absentismo (Miraglia & Johns, 2016).

Diversos autores defendem diferentes tipos de fatores, circunstâncias e profissões que podem ser potenciadoras de comportamento presentistas. Yildiz *et al.*, (2015) defendem que os fatores associados à promoção do presentismo são a exaustão psicológica devido à pressão e outros estados psicológicos negativos, que prejudicam a saúde mental dos colaboradores (Yildiz *et al.*, 2015). Por outro lado, Stevens (2004), defende que as raízes do presentismo não são apenas médicas, sendo que podem também incluir problemas relacionados com os filhos, problemas financeiros, dependências, divórcios ou problemas familiares (Stevens, 2004 *cit in* Middaugh, 2007). Aronsson *et al.*, (2000) and Hanson *et al.*, (2006) reportaram que os maiores níveis de presentismo registam-se nas organizações que têm elevados critérios de presença no trabalho, fazendo com que os colaboradores sintam que não podem ser substituídos e frequentam o trabalho mesmo estando doentes ou não estando totalmente recuperados (Baker-McClearn, 2010). As profissões ligadas à saúde, educação ou trabalhos que envolvam responsabilidades de supervisão estão associadas a taxas mais elevadas de presentismo, devido às obrigações que têm para colegas, clientes ou estudantes (Cocker *et al.*, 2011). O presentismo pode, também, ser influenciado pelo estilo de liderança, uma vez que os *managers* sentem que têm de dar o bom exemplo, e frequentam o trabalho apesar de estarem doentes porque consideram que o seu trabalho não pode ser realizado por mais ninguém. Isto pode ter impactos na saúde

dos próprios colaboradores, contribuindo para uma maior perda de produtividade e absentismo (Baker-McClearn, 2010).

Em suma, podemos classificar as causas do presentismo em: **políticas organizacionais** (salários, salários em caso de doença, controlo de presenças, diminuição de recursos, tipo de contrato); **estrutura do trabalho** (exigências do trabalho, facilidade de substituição, trabalho de equipa); **culturas de presentismo** (Klachecky, 2012).

Os impactos de tal comportamento, seja ao nível dos indivíduos ou das organizações prendem-se com diminuição de qualidade de vida e saúde, aumentos dos custos com saúde, efeitos adversos nos colegas de trabalho, aumento dos acidentes ocupacionais relacionados com distração e deterioração do trabalho (Lack, 2011). Lu *et al.*, (2013) defendem que presentismo tem um efeito deteriorante e negativo na saúde física, mental e psicológica, na exaustão e na satisfação no trabalho (Miraglia & Johns, 2016). Ao nível organizacional, o presentismo tem impactos muito fortes, uma vez que revela ter mais custos e perdas económicas do que outras fontes de custos indiretos, como o absentismo, e custos diretos, como assistência médica (Ferreira *et al.*, 2010 *cit in* Brown *et al.*, 2011). Nos anos mais recentes, os aumentos dos custos com planos de saúde para as organizações devem-se essencialmente a três fatores: o custo direto de qualquer plano de saúde, os custos de colaboradores absentistas e o custo da diminuição da produtividade provocada pelos presentistas que não se encontram a trabalhar no topo das suas capacidades (Collins *et al.*, 2005 *cit in* Johns, 2010). Um estudo conduzido por Burton *et al.*, (2004), na área da banca, estimou que os custos do presentismo excederam os custos do absentismo em 3 milhões de dólares (Johns, 2010). Collins *et al.*, (2005) realizaram também um estudo que averiguou os custos de saúde para uma empresa na indústria química, que estimou que o presentismo teve um custo de 6721 dólares, o absentismo 661 dólares e os custos diretos com planos de saúde foram de 2278 dólares (Johns, 2010).

Identificar os custos pode ajudar as organizações a ver os benefícios que se podem ganhar ao melhorar a qualidade de vida no trabalho. A saúde e o bem-estar estendem-se para além de evitar ou reduzir custos do presentismo ou baixa performance, mas sim, a mudança de percepção em relação à saúde e bem-estar e à vontade de os colaboradores e empregadores de investir em recursos e na mudança (Cooper & Dewe, 2008). Determinar as razões que levam ao presentismo são áreas de estudo fundamentais, no sentido de adotar políticas de gestão que sejam preventoras do presentismo (Yildiz *et al.*, 2015). Neste seguimento, as políticas organizacionais, saúde e eventos da vida, circunstâncias

pessoais e atitudes têm sido os aspectos principais alvo de estudo e atenção, dada a maior probabilidade de estes influenciarem a presença dos colaboradores no trabalho (Cocker *et al.*, 2011). As políticas organizacionais passam por promover a saúde no local de trabalho, isto é, por prevenir, minimizar e eliminar impactos negativos na saúde. A saúde dos trabalhadores e o seu bem-estar passa por manter um equilíbrio psicológico, mental e social, bem como, hábitos de saúde associados a boas condições físicas, energia e vitalidade (Naumanem, 2006 *cit in* Concelliere, 2011).

Assumir uma atitude presentista no trabalho pode afetar o desenvolvimento dos recursos humanos. Estes são tradicionalmente vistos como o meio de promover a eficiência e eficácia dos colaboradores através de uma abordagem unificada à formação, desenvolvimento de carreiras, desenvolvimento organizacional e incluir os problemas vida-trabalho que enfrentam as forças de trabalho e as organizações (Torraco, 2005 *cit in* D'Abate & Eddy, 2007). Assim, a atitude presentista pode representar uma lacuna na promoção dessa mesma eficácia e eficiência, pondo em causa o papel das organizações na promoção do bem-estar dos colaboradores. Este comportamento pode também ter um impacto negativo na competitividade global das organizações que exigem uma produtividade muito elevada e uma força de trabalho eficiente, que não esteja distraída por problemas pessoais durante o trabalho. Uma vez que a integração da vida pessoal e do trabalho é vista como uma função de recursos humanos, ajudar os empregados a gerir estas duas questões é a sua prioridade (D'Abate & Eddy, 2007).

Existe ainda uma grande necessidade de pesquisa e estudos que relacionem o presentismo com outros comportamentos que têm também grandes impactos ao nível da saúde dos indivíduos e, consequentemente, na sua vida profissional. É fundamental averiguar de que forma, o *stress* ligado ao trabalho e o presentismo, se relacionam com conceitos como *stress*, *burnout*, ansiedade, ruminação, motivação, entre outros.

No entanto, estes fatores não são apenas de foro profissional. Existem ainda variáveis de diferenças individuais que podem influenciar o facto de as pessoas estarem mais propensas a atitudes presentistas ou não, tais como mecanismos de *coping*, atividades ruminativas que necessitam de ser aprofundadas na literatura. No entanto, fatores como o suporte social dos colegas e suporte do supervisor podem constituir-se como recursos fundamentais e eficazes ao atenuar os efeitos do *stress*, nomeadamente, do presentismo (Gilbreath, 2012).

O principal objetivo do presente estudo, é contribuir para o estudo da relação entre este constructo e a ruminação, abordando de que forma é que o pensamento ruminativo irá conduzir a atitudes presentistas, em oposição a atitudes absentistas.

## **1.2. Ruminação e Presentismo**

O fenómeno da ruminação tem vindo a ser muito estudado na área da vulnerabilidade cognitiva para a depressão (Dinis *et al.*, 2011). Este comportamento é um facto da vida humana e uma experiência muito comum a várias pessoas. Mikulincer (1996), distingue três categorias de ruminação: *Action Rumination* que é orientada às tarefas, focando-se na forma de atingir objetivos retificando determinadas ações; *State Rumination* (ligada ao estado emocional), que se foca nos sentimentos atuais e as implicações de falhar; *Task-irrelevant Rumination* que pode servir de distração para o indivíduo relativamente à falha que cometeu, pensando em outros assuntos e pessoas que não estão relacionadas com esta falha (Mikulincer, 1996 *cit in* Ciarroco, 2010). No entanto, a linha de pensamento seguida será a ruminação ligada ao estado emocional e sintomas depressivos que é abordada na teoria dos Estilos de Resposta de Nolen-Hoeksema (1987), sendo que esta nos diz que a ruminação é fundamental para o desenvolvimento e manutenção da depressão (Dinis *et al.*, 2011). A ruminação é o método de lidar com emoções negativas que envolvem uma atenção pessoal, caracterizada por introspeção e autorreflexão, bem como, o foco passivo e repetitivo nas emoções negativas e nos sintomas depressivos (Nolen-Hoeksema, 1993 *cit in* Treynor, 2003). Este foco caracteriza-se como pessoal e é uma resposta ruminativa à depressão, que está associado a períodos longos de depressão e tristeza. Assim, as respostas ruminativas à depressão são definidas como os comportamentos e pensamentos que focam a atenção de um indivíduo em sintomas depressivos e nas implicações e consequências destes sintomas (Nolen-Hoeksema, 1991 *cit in* Nolen-Hoeksema & Morrow, 1993).

O modelo S-REF de Wells & Matthews (1994), indica que o pensamento ruminativo pode ser visto como sintomático da depressão, mas pode representar também uma estratégia de *coping* para lidar com os sentimentos associados à mesma (Papagergiou & Wells, 2001). Neste seguimento, o estudo realizado por Wells (2001) indica que todos os indivíduos demonstram vantagens e desvantagens da ruminação. As vantagens indicam a

ruminação como algo que obriga os indivíduos a refletir sobre eles mesmos e ajuda na identificação de fatores que fazem os mesmos sentirem-se deprimidos, afastando-os. As desvantagens refletem as preocupações relativamente a fatores incontroláveis e prejudiciais, bem como as consequências interpessoais e sociais da ruminação (Papagergiou & Wells, 2001).

A ruminação e a permanência destes sintomas depressivos têm diversos impactos a nível individual e organizacional. Evidências empíricas mostram que a ruminação reduz a vontade de realizar atividades que sejam agradáveis e distraiam o indivíduo. O fenómeno leva também a que as pessoas interpretem de forma negativa eventos da sua vida, aumentando o pessimismo relativamente a eventos positivos no futuro e soluções não eficazes para os problemas interpessoais (Papagergiou & Wells, 2003). Um dos principais focos da literatura, centra-se neste último ponto, isto é, a ruminação e depressão levam a que haja uma redução de memória, que é essencial à criação de mecanismos e soluções eficientes para a resolução de problemas (Raes *et al.*, 2005).

A persistência destes sintomas depressivos pode levar a um desgaste físico e emocional dos indivíduos muito acentuado e provocar diversos efeitos no seu dia-a-dia profissional. Um destes efeitos pode ser a promoção de comportamentos presentistas, quando combinado com diversos fatores previamente mencionados, como culturas organizacionais de presentismo. Como abordado anteriormente, o presentismo é o conceito usado para descrever o fenómeno de trabalhar enquanto doente ou fora das suas capacidades físicas e psicológicas (Dew *et al.*, 2004). Miraglia & Jonhs (2016) defendem que o presentismo tem um efeito negativo não só em termos físicos, mas também, psicológicos (Miraglia & Johns, 2016). Alguns destes efeitos prendem-se com diversos tipos de condições médicas como dor crónica, asma, problemas de pele, bem como, ansiedade e depressão (Ferreira & Martinez, 2012). Uma vez que o foco do presente estudo se prende com os sintomas depressivos e de ansiedade recorrentes da ruminação, importa definir estes dois conceitos. A ansiedade consiste em pensamentos que podem tomar a forma de preocupações, que podem ser definidas como apreensões de possíveis consequências negativas em eventos futuros (Borkovec, Robinson, Pruzinsky, & DePree, 1983 *cit in* Muris *et al.*, 2005). Na depressão, estes pensamentos negativos são denominados de ruminação, que podem ser caracterizados por pensamento constante nos sintomas depressivos, bem como as causas e consequências desses sintomas (Nolen-Hoeksema, 1998 *cit in* Muis *et al.*, 2005). No que respeita ao sintoma depressivo, este é

definido com alterações de humor, tristeza, irritabilidade, falta de capacidade de sentir prazer, apatia e outros aspectos, como alterações cognitivas, psicomotoras e vegetativas (Pinho *et al.*, 2009).

Assim, é possível criar uma ligação entre a ruminação e o presentismo, uma vez que a ruminação implica o foco repetitivo nos sintomas depressivos e nas causas desses sintomas (Nolen-Hoeksema, 1991 *cit in* Takano & Tanno, 2009) e que as alterações no humor provocadas pela depressão estão associadas ao presentismo (Despiégel *et al.*, 2012). Ao implicar o foco sistemático em sintomas depressivos, a ruminação pode levar a que o indivíduo não tenha a capacidade de se focar nas suas tarefas laborais, bem como, levar à falta de motivação para as executar. Assim, estes fatores combinados com os fatores que contribuem para o presentismo, tais como, desgaste físico, emocional, as políticas organizacionais, as exigências do trabalho e mesmo as culturas de trabalho presentistas, podem levar à presença do indivíduo no trabalho sob estas condições. Desta maneira, o indivíduo encontra-se a trabalhar apesar de não se encontrar saudável nem a utilizar as suas totais capacidades, levando a perdas de produtividade e outros custos, assumindo desta forma uma atitude presentista.

Não existem ainda na literatura pesquisas e estudos que façam uma ligação entre estes dois constructos (presentismo e ruminação), apesar das sugestões de pesquisas futuras indicarem a importância e relevância de ser estudada. Assim, o principal objetivo do presente estudo, será preencher esta lacuna existente na literatura, juntando o efeito mediador da exaustão emocional na relação entre os mesmos.

Hipótese 1A: A dimensão reflexiva da ruminação influencia a frequência do presentismo.

Hipótese 1B: A dimensão cismar da ruminação influencia a frequência do presentismo.

### **1.3. O Papel Mediador da Exaustão**

Os autores Demerouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli (2001) definem exaustão emocional como as reações tradicionais ao *stress* que são estudadas na pesquisa do *stress* ocupacional, tais como, fadiga, depressão relacionada com o trabalho, queixas psicossomáticas e ansiedade (Cropanzano & Rupp, 2003). Jackson *et al.*, (1987) definem a exaustão emocional como uma reação ao *stress* causada pelas elevadas exigências psicológicas e emocionais dos indivíduos, uns em relação aos outros (Jackson *et al.*, 1987 *cit in* Saxton *et al.*, 1991).

Os indivíduos podem dedicar muito do seu tempo e energia ao trabalho, que este se torna parte de quem são. No entanto, os colaboradores comprometidos com o seu trabalho podem experienciar emoções positivas que resultam em bem-estar, bem como, experiências negativas que afetam o seu estilo de vida, levando à exaustão emocional (Donahue *et al.*, 2012).

Neste sentido, os indivíduos são dotados de determinado número de recursos valiosos (incluindo energia emocional e suporte socio-emocional), sendo que estes lutam para obter, reter e proteger esses mesmos recursos. No entanto, as novas exigências do trabalho, podem levar à redução destes recursos, levando consequentemente à exaustão (Cole *et al.*, 2012). As novas exigências no trabalho, sejam físicas ou psicológicas, refletem-se em stressores no trabalho, tais como, elevada carga de trabalho, dissonância emocional, levando a que os indivíduos experienciem uma necessidade elevada de recuperação (Sonnetag *et al.*, 2010). Os stressores do trabalho podem aumentar a exaustão emocional e a necessidade de recuperação porque quando os indivíduos são confrontados com estes fatores, os mesmos têm a tendência para investir um esforço extra para regular as suas emoções de forma a conseguirem cumprir as exigências do trabalho (Zohar, Tzischinsky & Epstein, 2003 *cit in* Sonnetag *et al.*, 2010). Os antecedentes da exaustão emocional incluem trabalhar em cargos que envolvam elevados níveis de relações interpessoais, elevados níveis de *stress* relacionado com o trabalho, mas também, elevados níveis de *stress* não relacionado com o trabalho, ou seja, situações da vida pessoal dos indivíduos tais como, conflito trabalho-família, problemas financeiros ou familiares (Boles *et al.*, 1997).

Seguindo a linha de pensamento que liga a exaustão emocional a aspectos laborais, muitos estudos e investigadores indicam a exaustão emocional como o ponto-chave da experiência do *burnout* e a primeira fase deste processo (Cordes & Dougherty, 1993 *cit in* Babakus, 1999). O *burnout* é o processo, mas a exaustão emocional é a dimensão central desse processo (Babakus, 1999). Wright & Cropanzano (1998) defendem que a exaustão emocional é o estado de fadiga que é considerada a principal componente do *burnout* (Grandey, 2003). O *burnout* é também definido por Leiter & Maslach (1998), como a síndrome da exaustão emocional, despersonalização, e realização reduzida que representam um risco para os indivíduos que trabalham com outros indivíduos (Schwarzer & Hallum, 2008). Neste sentido, o *burnout* pode ser considerado o passo final de uma exposição prolongada e extensiva ao *stress* no trabalho (Tsigilis *et al.*, 2006 *cit in* Ferreira & Martinez, 2012).

O *burnout* é um mediador chave na relação entre os fatores stressantes do trabalho e vários *outcomes* de atitudes que estes provocam, entre eles as intenções de *turnover* (Kim & Stoner, 2008). No entanto, existem muitas outras consequências para as organizações resultantes da exaustão emocional, nomeadamente a ruminação e o presentismo. A depressão, que está associada à ruminação tem vindo a ser cada vez mais ligada a fatores de *stress* e exaustão. Atitudes disfuncionais, respostas ruminativas e atribuições pessimistas têm sido identificadas como fatores de *stress*, assim, o foco sistemático e repetitivo nos sintomas depressivos podem conduzir à exaustão emocional (Alloy *et al.*, 2006, Joorman, 2009, Michl, McLaughlin, Shepherd, & Nolen-Hoeksema, 2013, Mor & Winquist, 2002 *cit in* Bianchi & Schonfeld, 2016). A ruminação é um dos processos psicológicos envolvidos na exaustão emocional, porque quando os indivíduos não se sentem realizados com as suas tarefas laborais, irão continuar a pensar sobre o trabalho e os problemas associados ao mesmo, nas exigências dos seus chefes e, consequentemente, diminuir os seus níveis de energia durante o trabalho. Assim, os esforços extra para cumprir essas exigências fora de horas laborais, podem conduzir à exaustão emocional (Donahue, 2012).

No que respeita à relação entre *burnout* e o presentismo, diversos estudos têm vindo a mostrar que problemas psicológicos como o *burnout* e o *stress* estão também associados a níveis de presentismo elevados (Boles *et al.*, 2004, Hemp, 2004, Pelletier *et al.*, 2004; Riedel *et al.*, 2009, Van de Heuvel, Geuskens, Hooftman, Koppes and Van den Bossche 2010 *cit in* Ferreira & Martinez, 2012). O excesso de trabalho, seja por ética do próprio

local de trabalho ou por tentativas de sucessão de carreira, tem consequências sérias na saúde. Esta relação traduz-se no facto de quando os indivíduos se sentem doentes, a sua performance no trabalho está sob ameaça. Assim, com o objetivo de atingir os níveis de performance desejados, irão utilizar estratégias que os protejam. Entre estas estratégias, estará o maior esforço em igualar a sua performance à dos colegas que estão saudáveis e não ficam em casa a recuperar mesmo estando doentes. Desta maneira podem tentar minimizar a sua perda de recursos relacionada com a sua doença (Demerouti *et al.*, 2009).

Como referido anteriormente, a exaustão emocional é usada como mediador em diversos estudos. Neste sentido, Cole *et al.*, (2010) desenvolveram um estudo sobre a justiça organizacional e a sua influência na exaustão emocional, utilizando este último constructo como mediador. Este estudo demonstrou a ligação da exaustão emocional, com o compromisso organizacional, que está fortemente ligado às intenções de *turnover* (Cole *et al.*, 2010). Schwarzer & Hallum (2008) desenvolveram um estudo que pretendia estudar a autoeficácia como um preditor do *stress e burnout*, que revelou os efeitos de mediação mais substanciais ao nível da exaustão emocional, que se inclui nestes dois constructos (Schwarzer & Hallum, 2008). Kim & Stoner (2008) mostram que o *burnout* é um mediador da relação entre a percepção dos fatores de *stress* e o *turnover* (intenção dos indivíduos de desistirem dos seus empregos atuais) (Kim & Stoner, 2008). Existem assim, diversos estudos que mostram o papel mediador da exaustão emocional, mais propriamente do *burnout* na relação entre diversas variáveis. Os resultados do presente estudo, pretendem averiguar a introdução da exaustão emocional no modelo de estudo, e o seu efeito mediador na relação da ruminação e o presentismo, sendo que o objetivo será demonstrar de que maneira é que este constructo afeta a relação dos outros dois.

DeFrank & Ivancevich, (1998), concluíram que as ramificações do *stress* para as empresas e os seus empregados é tão substancial que é crucial que os *managers* atuem no sentido de dar estratégias e competências de *coping* para reduzir o excesso de *stress* no trabalho (Judge & Colquitt, 2004). Assim, é pretendido através dos resultados obtidos, medir os efeitos deste constructo e sugerir pesquisas futuras que possam contribuir para o aprofundamento deste tema.

Hipótese 2A: A exaustão emocional tem um efeito mediador na relação entre a dimensão reflexiva da ruminação e o presentismo.

Hipótese 2B: A exaustão emocional tem um efeito mediador na relação entre a dimensão císmica da ruminação e o presentismo.

## **2. Objetivos de Estudo, Hipóteses de Estudo e Problema de Investigação**

Com este estudo pretende-se compreender de que forma é que o a exaustão emocional (*burnout*) funciona como mediadora da relação entre as duas dimensões de ruminação identificadas (reflexiva e cismar) e o presentismo. O estudo considera que a exaustão emocional tem um forte impacto nesta relação, explicando a mesma. A literatura apresenta uma grande lacuna no estudo da relação entre os dois constructos, motivo pelo qual foi escolhido este tema, que visa preencher essa mesma lacuna.

De forma a realizar este estudo será aplicado um questionário que visa estudar duas dimensões da ruminação e o seu impacto em *outcomes* organizacionais como o presentismo e produtividade, utilizando a exaustão emocional como variável mediadora da relação entre estes constructos.

Assim os principais objetivos do estudo são:

- Avaliar a relação existente entre a ruminação e o presentismo e documentar a mesma;
- Avaliar de que forma é que a exaustão emocional funciona como variável mediadora na relação entre os dois constructos.

Neste sentido, pretende-se testar as seguintes hipóteses de investigação:

Hipótese 1A: A dimensão reflexiva da ruminação influencia a frequência do presentismo.

Hipótese 1B: A dimensão cismar da ruminação influencia a frequência do presentismo.

Hipótese 2A: A exaustão emocional tem um efeito mediador na relação entre a dimensão reflexiva da ruminação e o presentismo.

Hipótese 2B: A exaustão emocional tem um efeito mediador na relação entre a dimensão cismar da ruminação e o presentismo.

Por fim, pretende-se responder à seguinte pergunta de investigação: Será que a exaustão emocional tem um efeito mediador na relação entre as duas dimensões da ruminação e do presentismo?

## 2.1. Modelo de Investigação

A figura 1 apresenta o modelo em análise deste estudo:

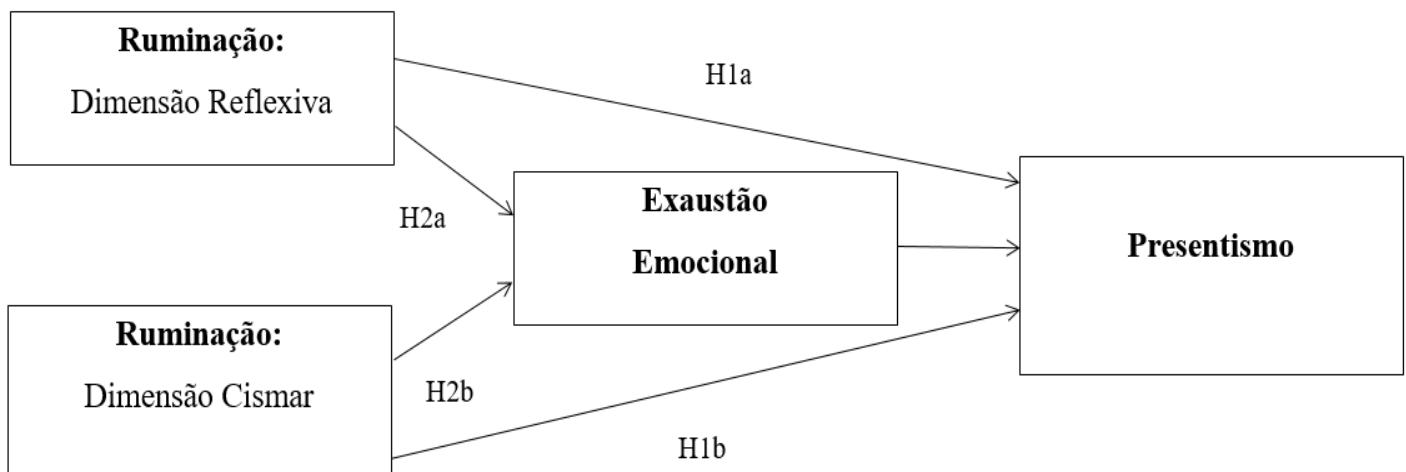


Figura 1 - Modelo de Avaliação do Efeito Mediador da Exaustão Emocional na Relação entre Ruminação e Presentismo

### **3. MÉTODO**

Face aos pressupostos teóricos abordados anteriormente na revisão de literatura, pretende-se realizar o estudo empírico, de forma a testar as hipóteses pré-estabelecidas e corroborar, ou não, com o modelo previamente definido.

#### **3.1. Amostra**

A amostra é constituída por 217 pessoas, sendo que 105 indivíduos são do sexo masculino (48,39%) e 112 são do sexo feminino (51,61%), com uma média de idades de 43,56 anos.

Relativamente à profissão e experiência profissional da amostra, foram criadas 8 categorias profissionais pelas quais a mesma se distribui: Gestão de Recursos Humanos e Serviços (60 – 26,6%), Banca e Finanças (15 – 6,9%), Engenharia (22 – 10,1%), Consultoria (57 - 26,3%), Administração (17 – 7,8%), Educação (18 – 8,3%), Informática (21 – 9,7%) e Saúde (7 -3,2%).

No que respeita ao exercício de função de chefia, é possível averiguar que a amostra está bastante distribuída, sendo que 113 (52,1%) indivíduos exercem uma função de chefia e 104 (47,9%) indivíduos, não exercem.

Relativamente ao tempo de antiguidade nas empresas, a média regista-se em 133,71 meses e a média do número de meses de experiência profissional regista-se nos 215,53 meses.

Tabela 1 - Caracterização da Amostra: Género, Exerce uma Função de Chefia

Género	N	%	Chefia	N	%
Feminino	112	51,6	Sim	113	52,1
Masculino	105	48,4	Não	104	47,9
Total	207	100		217	100

Tabela 2 – Caracterização da Amostra: Profissão

Profissão	N	%
RH e Serviços	60	27,6
Banca e Finanças	15	6,9
Engenharia	22	10,1
Consultoria	57	26,3
Administração	17	7,8
Educação	18	8,3
Informática	21	8,7
Saúde	7	3,2
Total	217	100

### **3.2. Procedimentos e Instrumentos**

#### **3.2.1. Procedimentos**

Previamente à escolha da metodologia a utilizar para a recolha de dados, foi definido o público-alvo, indivíduos que estejam inseridos no mercado de trabalho. Definido o *target*, foi elaborado um questionário *online* com algumas questões de caracterização da amostra, entre elas o género, idade, tipo de função, país em que exerce a atividade profissional, antiguidade, experiência profissional, entre outras. De seguida, foram abordadas as escalas da Exaustão Emocional, Presentismo e Ruminação, compostas por diversos itens. Este link for partilhado através de amigos, família, *email*, *linkedin*, e outras redes sociais.

O programa utilizado para a realização do questionário foi o *Qualtrics*, com o objetivo de recolher dados quantitativos do maior número possível de trabalhadores portugueses, angolanos ou expatriados, para que posteriormente, seja possível fazer correlações e regressões de forma a analisar o modelo proposto e as hipóteses definidas.

### **3.2.2. Instrumentos**

Previamente à análise foi feita a recodificação das variáveis que se encontravam na negativa, de forma a inseri-las na análise. Assim, as variáveis invertidas foram todos os itens da escala de exaustão, sendo que as restantes se mantiveram iguais.

De seguida, foi realizada a validade do constructo através da análise de componentes principais com rotação *varimax*, com o objetivo de reduzir o número de fatores e a análise da fiabilidade através do Alpha de *Cronbach* (ver tabela 3).

Após a análise factorial e de fiabilidade, foi realizado o cálculo das médias das variáveis e das novas componentes que surgiram no decorrer destas mesmas análises. Assim as variáveis a partir das quais serão realizadas as análises seguintes são: a exaustão emocional, as duas dimensões da ruminação (reflexiva e cismar) e o presentismo.

#### **3.2.2.1. Escala de Exaustão Emocional**

A escala de Exaustão utilizada foi a de Maslach & Jackson (1981) no estudo “*The Measurement of experienced burnout*”.

Os itens foram avaliados numa escala de *likert* de 0 a 5, sendo que 0 representa “Nunca” e 6 representa “Sempre”. Os valores da escala tiverem de ser recodificados na introdução dos dados no SPSS IBM *Statistics*, uma vez que o programa assume o 0, como valor nulo, passando assim o 1 a representar Nunca e o 7 a representar Sempre.

Os itens que compõem esta escala são os seguintes: Senti-me emocionalmente esgotado devido ao trabalho; Senti-me esgotado no final do dia de trabalho; Senti-me cansado quando me levantei de manhã e pensei que tinha de enfrentar um dia de trabalho; Senti que trabalhar com utentes todos os dias é uma grande pressão para mim; Senti-me exausto devido ao trabalho.

A análise foi realizada com os itens da variável recodificada, sendo que foram mantidos todos os itens originais dados os valores se apresentarem iguais e superiores a 0,5, com uma percentagem cumulativa de 60%. A análise de fiabilidade apresentou um valor de 0,81.

### **3.2.2.2. Escala de Presentismo**

A escala de Presentismo utilizada foi a de Pohling *et al.*, (2016) abordada no estudo “*Work-Related Factors of Presenteeism: The Mediating Role of Mental and Physical Health*”.

Esta escala aborda comportamentos no trabalho relacionados com a saúde física/psicológica dos trabalhadores. A mesma é composta por três itens: Já aconteceu, nos últimos 12 meses, ter ido trabalhar apesar de se sentir doente?; Nas últimas duas semanas, quantos dias teve queixas de saúde enquanto trabalhava?; Quantas vezes compareceu ao trabalho nas últimas duas semanas?.

O primeiro item foi medido, também, por uma escala de *likert* de 1 a 6 que agrupou números da frequência com que este comportamento ocorre, sendo que 1 representa “Não, nunca estive doente” e 6 representa “Sim, mais de 10 vezes”. Os restantes itens foram de resposta aberta.

A análise fatorial desta escala apresentou inicialmente uma percentagem cumulativa muito baixa (44%), o que se deve ao facto da baixa validade de um dos itens, pelo que se retirou da análise o item “Quantas vezes compareceu ao trabalho nas últimas duas semanas?”. De seguida, correu-se novamente a análise e a percentagem cumulativa aumentou para 64%, e os valores dos restantes itens aumentaram para cerca de 0,8. A análise de fiabilidade apresentou um valor de 0,44, o que se constitui como um valor relativamente baixo.

### **3.2.2.3. Escala de Ruminação**

A escala de Ruminação utilizada foi a de Nolen-Hoeksema *et al.*, (2003) no estudo “*Rumination Reconsidered: A psychometric Analysis*”, que aborda diversos comportamentos quando os indivíduos se sentem tristes, deprimidos ou em baixo.

Esta escala é composta por 9 itens, que foram avaliados numa escala de 1 a 4, em que 1 representa “Quase Nunca” e 4 representa “Muito Frequentemente”. Os itens que compõem esta escala são: Penso: “O que é que eu fiz para merecer isto?”; Penso: “Porque

é que reajo sempre deste modo?"; Penso acerca de uma situação recente desejando que ela tivesse corrido melhor; Penso: "Porque é que eu tenho problemas que outras pessoas não têm?"; Penso: "Porque é que eu não consigo lidar melhor com as coisas?"; Analiso eventos recentes para tentar compreender porque é que estou deprimido (a); Afasto-me sozinho (a) e penso no porquê de me sentir deste modo; Analiso a minha personalidade e tento compreender porque é que me sinto deprimido (a); Vou para algum sítio onde possa estar sozinho para pensar sobre os meus sentimentos.

A análise fatorial desta variável demonstrou a existência de duas componentes distintas, sendo que todos os itens apresentam valores elevados para a validade (todos superiores a 0,5). Assim, a primeira componente diz respeito à dimensão cismar do indivíduo, sendo que é composta pelos seguintes itens: "Analiso eventos recentes para tentar compreender porque é que estou deprimido (a)"; "Afasto-me sozinho (a) e penso no porquê de me sentir deste modo"; "Analiso a minha personalidade e tento compreender porque é que me sinto deprimido (a)"; "Vou para algum sítio onde possa estar sozinho para pensar sobre os meus sentimentos". Esta componente está associada a níveis de sintomas depressivos no presente, no entanto, a longo prazo (no prazo de um ano) prevê a diminuição dos sintomas depressivos. A segunda componente diz respeito a fatores mais reflexivos do indivíduo e é composta pelos seguintes itens: Penso: "O que é que eu fiz para merecer isto?"; Penso: "Porque é que reajo sempre deste modo?"; Penso acerca de uma situação recente desejando que ela tivesse corrido melhor; Penso: "Porque é que eu tenho problemas que outras pessoas não têm?"; Penso: "Porque é que eu não consigo lidar melhor com as coisas?". Esta dimensão corresponde ao componente mais desadaptativo da ruminação (Treynor, Gonzalez, & Nolen-Hoeksema, 2003 *cit in* Dinis *et al.*, 2011), sendo que apresenta uma associação mais forte relativamente a índices mais elevados de depressão no presente, bem como, prevê o aumento dos sintomas depressivos dos indivíduos no futuro (Dinis *et al.*, 2011). No que respeita à percentagem cumulativa, a primeira componente apresenta uma percentagem de 33% e a segunda componente uma percentagem 30%. A análise de fiabilidade apresentou um valor de 0,87.

Tabela 3 – Média, Desvio-Padrão e Análise Fatorial

Itens	M	DP	Fator		
			Exaustão Emoc.	Presentismo	Ruminação Cism. Ruminação Refle.
1. Senti-me emocionalmente esgotado devido ao trabalho.	4,22	1,153	,834		
2. Senti-me esgotado no final do dia de trabalho.	3,89	1,074	,864		
3. Senti-me cansado quando me levantei de manhã e pensei que tinha de enfrentar um dia de trabalho.	4,55	1,243	,691		
4. Senti que trabalhar com utentes todos os dias é uma grande pressão para mim.	5,25	1,460	,569		
5. Senti-me exausto devido ao trabalho.	4,41	1,179	,858		
1. Já aconteceu nos últimos 12 meses, ter ido trabalhar apesar de se sentir doente?	2,90	1,345		,802	
2. Nas últimas duas semanas, quantos dias teve queixas de saúde enquanto trabalhava?	,47	1,147		,802	
1. Penso: “O que é que eu fiz para merecer isto?”.	1,69	,695			,660
2. Penso: “Porque é que reajo sempre deste modo?”.	1,73	,697			,798
3. Penso acerca de uma situação recente desejando que ela tivesse corrido melhor.	2,22	,656			,500
4. Penso: “Porque é que eu tenho problemas que outras pessoas não têm?”.	1,43	,657			,737
5. Penso: “Porque é que eu não consigo lidar melhor com as coisas?”.	1,61	,732			,694
6. Analiso eventos recentes para tentar compreender porque é que estou deprimido (a).	1,71	,873			,730
7. Afasto-me sozinho (a) e penso no porquê de me sentir deste modo.	1,53	,833			,813
8. Analiso a minha personalidade e tento compreender porque é que me sinto deprimido (a).	1,71	,940			,884
9. Vou para algum sítio onde possa estar sozinho para pensar sobre os meus sentimentos.	1,69	,857			,819
<b>% Variância Explicada</b>			59,59	64,38	30,11
<b>Alpha de Cronbach</b>			,81	,44	,77
					,88

Nota: M= Média; DP= Desvio-Padrão; Cism. = Cismar; Refle. = Reflexivo; Emoc. = Emocional

### **3.3. Resultados**

Após a recolha dos dados, passou-se ao processamento dos mesmos de forma a efetuar a análise estatística e testar as hipóteses propostas. O programa utilizado para o tratamento dos dados foi o *software IBM SPSS Statistics 23*.

A tabela 4 apresenta as médias, desvio-padrão e correlações entre as 4 escalas (exaustão emocional, presentismo, ruminação com dimensão reflexiva e ruminação com dimensão cismar). A exaustão emocional apresenta uma média de 3,53 (DP = 0,92), o que numa escala de *likert* de 1 a 7 significa que a amostra apresenta níveis relativamente baixos de exaustão emocional. No que respeita ao presentismo, a amostra revela uma média de 1,68 (DP = 1,00), o que indica a existência de alguns comportamentos presentistas. A escala da ruminação com a dimensão reflexiva apresenta uma média de 1,66 (DP = 0,75), o que numa escala de *likert* de 1 a 4, indica níveis baixos a moderados deste comportamento. Relativamente à ruminação com dimensão cismar, a amostra apresenta uma média com um valor de 1,73 (DP=0,49), o que indica novamente níveis baixos a moderados de comportamento ruminativo.

De forma a estudar as hipóteses H1A e H1B previamente propostas foi realizada a correlação entre os constructos através da análise do coeficiente de *Pearson* (*r*). Para a amostra, verificou-se uma correlação positiva entre a ruminação dimensão reflexiva e o presentismo ( $r = 0,21, p < 0,01$ ), bem como, uma correlação positiva entre ruminação dimensão cismar e presentismo ( $r = 0,17, p < 0,05$ ).

No que respeita à correlação entre a ruminação e exaustão emocional, ambas apresentam uma correlação positiva, sendo que para a dimensão reflexiva  $r = 0,36, p < 0,01$  e para a segunda dimensão cismar,  $r = 0,29, p < 0,01$ . A correlação entre presentismo e exaustão emocional é também uma correlação positiva em que  $r = 0,28, p < 0,01$ .

Tabela 4 – Matriz de Correlações

	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1 Ruminação Refle.	1,66	0,75	-		
2 Ruminação Cism.	1,73	0,49	,595**	-	
3 Exaustão Emoc.	3,53	0,92	,360**	,296**	-
4 Presentismo	1,68	1,00	,214**	,174*	,284**

Nota: M = Média; DP = Desvio-Padrão; \*\* $p < ,01$ ; \* $p < ,05$ ; Cism.= Cismar; Refle. = Reflexiva; Emoc.= Emocional

De forma testar as hipóteses H2A e H2B, isto é, as hipóteses que pressupõem que a exaustão emocional tem um efeito mediador na relação entre a dimensão reflexiva da ruminação e a dimensão cismar e o presentismo, foi realizada a análise da regressão linear das variáveis e o teste do efeito total de mediação, cujos resultados se encontram presentes na tabela 5.

Assim, foi definida como variável mediadora a exaustão emocional, as duas dimensões da ruminação como variáveis preditoras e o presentismo como *outcome* organizacional.

A análise do efeito de mediação total, foi realizada com a definição de um intervalo de confiança de *bootstrap* para efeitos indiretos de 1000 amostras com um intervalo de 95% de confiança, de modo a estudar o efeito mediador da exaustão emocional na relação entre a ruminação e o presentismo. Desta forma, foi possível verificar que os valores obtidos de *Lower Level* (LL = 0,04) e de *Upper Level* (UL = 0,32) demonstram a existência de um efeito indireto de mediação total. De acordo com a análise da regressão linear das variáveis (ver tabela 5), é possível verificar que, como esperado, existem efeitos diretos entre a ruminação dimensão reflexiva e o presentismo ( $\beta = 0,28$ ;  $p < 0,01$ ; ES = 0,09) e entre a ruminação dimensão cismar e o presentismo ( $\beta = 0,35$ ;  $p < 0,5$ ; ES = 0,13), sendo esta relação significativa, confirmando as hipóteses H1A e H1B. É possível, também, verificar que o presentismo tem uma relação significativa com a variável mediadora exaustão emocional ( $\beta = 0,26$  e  $\beta = 0,28$ ;  $p < 0,01$ ; ES = 0,07). Quando a variável mediadora exaustão emocional é inserida na relação direta entre a dimensão reflexiva da ruminação ( $\beta = 0,17$ ;  $p < 0,1$ ; ES = 0,09) e a dimensão cismar ( $\beta = 0,20$ ;  $p < 0,1$ ; ES = 0,14) e o presentismo, é possível verificar que a mesma deixa de ser significativa, passando de 0,28 e 0,35 significativo para 0,17 e 0,20 não significativo. Assim, essa evidência sugere o efeito de mediação total, aceitando-se as hipóteses H2A e H2B.

Tabela 5 – Regressões das variáveis e testes de hipóteses

	Presentismo				Exaustão Emocional				Presentismo			
	Modelo 1A		Modelo 1B		Modelo 2A		Modelo 2B		Modelo 3A		Modelo 3B	
	$\beta$	ES	$\beta$	ES	$\beta$	ES	$\beta$	ES	$\beta$	ES	$\beta$	ES
Constante	1,22**	0,16	1,08**	0,24	2,80**	0,14	2,58**	0,22	0,49	0,26	0,37	0,30
Ruminação Refle.	0,28**	0,09	-	-	0,44**	0,08	-	-	0,17	0,09	-	-
Ruminação Cism.	-	-	0,35*	0,13	-	-	0,55**	0,12	-	-	0,20	0,14
Exaustão Emoc.	-	-	-	-	-	-	-	-	0,26**	0,07	0,28**	0,07
F	10,29**		6,74*		31,99**		20,71**		11,25**		10,56**	
R Square	0,04		0,03		0,13		0,09		0,10		0,09	

*p < 0,1; \*p < 0,5; \*\*p < 0,01; ES= Erro Standard; Refle.= Reflexiva; Cism.= Cismar; Emoc.= Emocional*



#### **4. DISCUSSÃO**

O principal objetivo do presente estudo prende-se com a validação do efeito mediador da exaustão emocional na relação entre a ruminação e o presentismo. O aprofundamento destes dois últimos constructos e da sua relação, irá preencher lacunas existentes na literatura acerca desta relação, dando uma visão alternativa dos fatores que influenciam a mesma. Esta visão poderá dar perspetivas futuras daquelas que são as práticas organizacionais adequadas para reverter e prevenir a exaustão emocional, a ruminação e o presentismo.

No que respeita à análise dos instrumentos, foi possível verificar correlações fortes e muito significativas entre todos os itens e fatores criados, o que assegura a validade dos constructos e das escalas utilizadas para os medir. Os valores de consistência interna indicam a qualidade de medida dos constructos em análise.

Os resultados demonstraram correlações positivas entre os três constructos, o que prova a existência de influência entre a ruminação, o presentismo e a exaustão emocional. Numa primeira instância foram analisadas as correlações entre a ruminação e o presentismo, o que demonstrou a existência de correlações significativas entre a dimensão reflexiva da ruminação, a dimensão cismar da ruminação e o presentismo ( $r = 0,21, p < 0,01 ; r = 0,17, p < 0,05$ , respetivamente) o que veio comprovar a existência de uma relação significativa entre a ruminação e o presentismo. Após a análise das regressões foi possível confirmar então H1A e H1B, isto é, as duas dimensões de ruminação influenciam a frequência do presentismo. A confirmação destas hipóteses vai de acordo com a literatura de Miraglia & Johns (2016) que defende que o presentismo tem um efeito direto na saúde psicológica, sendo que por esses efeitos prendem-se com a depressão e ansiedade que são as principais componentes da ruminação (Wells & Matthews, 1994 *cit in* Ferreira & Martinez, 2012). O facto de o indivíduo ruminar, poderá levar a atitudes presentistas no sentido em que, enquanto o indivíduo rumina, não está a ser produtivo nem a corresponder às exigências do seu trabalho, sendo que irá necessitar de um esforço físico e psicológico extra para tentar aumentar a sua produtividade, prejudicando a sua saúde e conduzindo desta maneira ao presentismo. Assim, a ruminação afeta a frequência de presentismo, mediante a existência de um conjunto de fatores, tais como culturas

organizacionais presentistas (Klachecky *et al.*, 2012). Deste modo, o presente estudo permitiu identificar outro fator que influencia a relação ruminação-presentismo, nomeadamente a exaustão emocional. Os resultados obtidos permitiram identificar a exaustão emocional como um mediador na relação entre a ruminação e o presentismo, comprovando desta forma as hipóteses H2A e H2B.

Assim, conclui-se que os indivíduos que ruminam e que apresentam níveis mais elevados de exaustão, demonstram níveis mais elevados de presentismo. Seguindo esta linha de pensamento, a literatura defende que as respostas ruminativas e o foco sistemático em sintomas depressivos podem conduzir à exaustão emocional (Alloy *et al.*, 2006, Joormann, 2009, Michl, McLaughlin, Shepherd, & Nolen-Hoeksema, 2013, Mor & Winquist, 2002 *cit in* Bianchi & Schonfeld, 2016), sendo que, os diversos fatores que compõem a exaustão emocional como o *burnout* e o *stress* têm vindo a ser associados a níveis de presentismo mais elevados (Boles *et al.*, 2004, Hemp 2004, Pelletier *et al.*, 2004, Riedel *et al.*, 2009; Van de Heuvel, Geuskens, Hooftman, Koppes and Van den Bossche 2010 *cit in* Ferreira & Martinez, 2012). Assim, a exaustão emocional é o ponto fundamental de foco no presente estudo, uma vez que explica a relação entre a ruminação e o presentismo e que foi observado, nos resultados e na bibliografia, que a existência de maior ou menos exaustão conduz a mais ou menos presentismo.

Esta conclusão torna-se um contributo para a Teoria de Conservação de Recursos de Hobfoll (1989), que defende que os indivíduos lutam para obter e conservar os seus recursos pessoais e sociais e que experienciam *stress* quando os mesmos são ameaçados (Hobfoll *et al.*, 1990). A perda de recursos é o ponto principal do processo de *stress* que está associado à exaustão emocional. Os próprios recursos são utilizados para prevenir a perda desses mesmos recursos, sendo que em cada fase do processo de *stress* as pessoas estão cada vez mais vulneráveis a sequelas negativas do mesmo, que se pode transformar numa espiral rápida e impactante de perdas (Hobfoll, 2001). Assim, a exaustão emocional constitui-se como uma perda de recursos, que pode conduzir a comportamentos presentistas. De acordo com a teoria de Hobfoll, a exaustão emocional é mais provável que ocorra quando há uma perda de recursos, uma ameaça de perda, quando os recursos não são suficientes para responder a uma exigência de trabalho, ou quando o investimento de recursos não é obtido (Hobfoll, 1998 *cit in* Wright and Cropanzano, 1998). Assim, promovendo práticas e políticas organizacionais que sejam promotoras de bem-estar e

que controlem a exaustão emocional dos indivíduos, é menos provável que os mesmos tenham comportamentos ruminativos e presentistas.

#### **4.1. Implicações Práticas**

Os resultados do presente estudo constituem-se como um contributo para a lacuna existentes no estudo da relação entre a ruminação e o presentismo. É, também, um contributo no sentido que insere uma variável mediadora como a exaustão emocional na relação entre a ruminação e o presentismo. Desta forma foi identificado um novo fator que explica a relação entre os dois constructos, que irá ajudar a gestão a estabelecer práticas e políticas eficazes na diminuição destes comportamentos, de forma a maximizar a produtividade e bem-estar dos seus colaboradores.

Seguindo o modelo teórico de Hobfoll (1989) que diz respeito à teoria da conservação dos recursos, o ponto principal do processo de *stress* é a perda de recursos e está associada à exaustão emocional. Desta maneira os indivíduos lutam para preservar os recursos, principalmente quando estes sentem que os mesmos se encontram sob ameaça. Esta ameaça pode ser provocada por fatores do trabalho condutores da exaustão emocional. Assim, o foco principal da gestão será promover uma cultura e políticas que diminuam a exaustão emocional dos indivíduos de forma a garantir que as pessoas que ruminam, sejam menos presentistas. As políticas passam por acabar com culturas de presentismo (incentivos à presença, não promover a ideia de que as pessoas são insubstituíveis o que as leva a frequentar o trabalho independentemente do seu estado de saúde, pressão para a produtividade); promoção de bem-estar no trabalho e equilíbrio trabalho-família (políticas promotoras de conciliação trabalho-família tais como incentivos à natalidade, possibilidade de trabalhar remotamente, flexibilidade de horário); promoção de *engagement* (oferecer formação aos colaboradores no sentido de melhorar as suas *skills* em áreas que sejam do seu interesse, implementar sistemas de avaliação de desempenho com gratificações e reconhecimento, proximidade com as chefias e suporte social, demonstrar as perspetivas de evolução de carreira); diminuição de sintomas de *burnout* (abertura para a exposição de problemas, promoção de atividades de *team building*, promoção de comportamentos saudáveis como o desporto e alimentação). A concentração nestes problemas permite uma visão do que uma força de trabalho mais saudável, mais

feliz e mais produtiva pode alcançar em termos de níveis mais elevados de produtividade e performance (Department for Work and Pensions, 2005; Economic and Social Research Council, 2006 *cit in* Baptiste, 2008).

Estas políticas tornam-se benéficas quer para os indivíduos, quer para as empresas, no sentido em que aumentam o bem-estar e saúde dos mesmos e que as empresas diminuem os custos associados ao presentismo e absentismo e maximizam a produtividade e satisfação da sua força de trabalho, uma vez que o bem-estar no trabalho tem sido reconhecido como um fator fundamental que determina o sucesso organizacional (Peccei, 2004; Tehrani *et al.*, 2007; Warr, 2002 *cit in* Baptiste, 2008).

#### **4.2. Limitações e Estudos Futuros**

O presente estudo constitui-te como um contributo para o preenchimento de uma grande lacuna existente na literatura no estudo da relação entre a ruminação e o presentismo. No entanto, apresenta algumas limitações que podem servir de melhorias e estudos futuros nesta área.

A primeira limitação deve-se à possibilidade de existência de variância do método comum, uma vez que as todas as variáveis foram analisadas por apenas um instrumento de medida e em apenas um momento, motivo que pode pôr em causa a validade interna do estudo. A segunda limitação prende-se com a dimensão da amostra e de ter sido recolhida por conveniência, o que leva a que a amostra em estudo tenha algumas características específicas. A amostra é constituída por 217 indivíduos trabalhadores, o que se considera uma limitação, uma vez que pode não ser representativa de população trabalhadora.

A dimensão do instrumento de medida pode ser considerada, também, uma limitação, uma vez que o questionário é extenso e os itens podem parecer similares, o que pode causar fadiga dos inquiridos. O preenchimento das escalas pode ser, também, influenciado pela desejabilidade social.

No estudo, seria também importante controlar a influência de outros fatores sociodemográficos e organizacionais que podem ter impactos importantes na relação das variáveis em estudo. O género pode ser um destes fatores que influencia a relação da

ruminação e o presentismo através da exaustão emocional, uma vez que está provado que as mulheres ruminam mais que os homens e apresentam níveis de exaustão mais elevados (Jose & Brown, 2008). Outro fator interessante de controlo seria a categoria profissional, no sentido de perceber as áreas em que se verificam maiores níveis de exaustão emocional e de que forma influencia a relação entre as variáveis em estudo.

Apesar das limitações identificadas, o presente estudo permitiu também delinear linhas de investigação futuras, que permitam o aprofundamento do estudo da relação entre o presentismo e a ruminação e a diminuição da lacuna existente na literatura. Neste sentido, seria fundamental abordar outros constructos ligados ao bem-estar, à saúde física e psicológica e fatores organizacionais que possam, também, explicar a relação entre o presentismo e a ruminação, tais como as exigências do trabalho, suporte social do colegas e suporte do supervisor, as mudanças no paradigma do mercado de trabalho e das novas incertezas sentidas (Mandiracioglu *et al.*, 2015; Aronsson & Göransson, 1999; Sverke, Hellgren, & Naswall, 2002 *cit in* Pohling *et al.*, 2016). Seria, também, pertinente analisar novas práticas e políticas organizacionais que possam contribuir para a diminuição dos níveis de exaustão emocional, bem como, de outros fatores que possam influenciar a relação entre a ruminação e o presentismo que venham a ser descobertos em estudos futuros.

## **5. CONCLUSÃO**

O presente estudo torna-se bastante pertinente numa altura em que o paradigma organizacional está em constante mudança e que a vida dos indivíduos é, também, marcada por constantes mudanças e elevadas incertezas. Estas mudanças e incertezas podem conduzir a alguns comportamentos abordados no presente estudo, como é o caso do presentismo, e provocar alterações no bem-estar físico e psicológico dos indivíduos, como levar a pensamentos ruminativos com base em sintomas depressivos e à exaustão emocional.

A análise dos resultados confirma as boas propriedades psicométricas das escalas utilizadas e as relações significativas entre a ruminação, a exaustão emocional e o presentismo. Os resultados permitem-nos, assim, suportar o modelo de análise proposto, bem como, as hipóteses de estudo formuladas. Este estudo revelou o efeito de mediação total da exaustão emocional na relação entre as duas dimensões da ruminação e o presentismo.

Os resultados obtidos consideram-se úteis para os investigadores e gestores, na medida em que abordam uma visão diferente sobre a relação em estudo. O estudo permite às organizações e chefias adotar práticas e políticas direcionadas diretamente para o problema, como é o caso da exaustão emocional, no sentido de promover o bem-estar da sua força de trabalho e maximizar o seu potencial e produtividade. Assim, uma força de trabalho mais satisfeita e saudável, será mais produtiva e irá trazer impactos positivos nos *outcomes* organizacionais.

## REFERÊNCIAS

- Babakus, E., Cravens, D. W., Johnston, M., & Moncrief, W. C. (1999). The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(1), 58-70.
- Baker-McClearn, D., Greasley, K., Dale, J., & Griffith, F. (2010). Absence management and presenteeism: The pressures on employees to attend work and the impact of attendance on performance. *Human Resource Management Journal*, 20(3), 311-328.
- Bianchi, R., & Schonfeld, I. S. (2016). Burnout is associated with a depressive cognitive style. *Personality and Individual Differences*, 100, 1-5.
- Boles, J. S., Johnston, M. W., & Hair Jr, J. F. (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17(1), 17-28.
- Brown, H. E., Gilson, N. D., Burton, N. W., & Brown, W. J. (2011). Does physical activity impact on presenteeism and other indicators of workplace well-being?. *Sports Medicine*, 41(3), 249-262.
- Cancelliere, C., Cassidy, J. D., Ammendolia, C., & Côté, P. (2011). Are workplace health promotion programs effective at improving presenteeism in workers? A systematic review and best evidence synthesis of the literature. *BMC public health*, 11(1), 395.
- Ciarocco, N. J., Vohs, K. D., & Baumeister, R. F. (2010). Some good news about rumination: Task-focused thinking after failure facilitates performance improvement. *Journal of social and clinical psychology*, 29(10), 1057-1073.
- Cocker, F., Martin, A., Scott, J., Venn, A., Otahal, P., & Sanderson, K. (2011). Factors associated with presenteeism among employed Australian adults reporting lifetime major depression with 12-month symptoms. *Journal of Affective Disorders*, 135(1), 231-240.
- Cole, M. S., Bernerth, J. B., Walter, F., & Holt, D. T. (2010). Organizational justice and individuals' withdrawal: Unlocking the influence of emotional exhaustion. *Journal of Management Studies*, 47(3), 367-390.

- Cooper, C., & Dewe, P. (2008). Well-being—absenteeism, presenteeism, costs and challenges. *Occupational medicine*, 58(8), 522-524.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied psychology*, 88(1), 160.
- D'Abate, C. P., & Eddy, E. R. (2007). Engaging in personal business on the job: Extending the presenteeism construct. *Human Resource Development Quarterly*, 18(3), 361-383.
- Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Hox, J. (2009). Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, 14(1), 50-68.
- Despiégel, N., Danchenko, N., François, C., Lensberg, B., & Drummond, M. F. (2012). The use and performance of productivity scales to evaluate presenteeism in mood disorders. *Value in Health*, 15(8), 1148-1161.
- Dew, K., Keefe, V., & Small, K. (2005). ‘Choosing’to work when sick: workplace presenteeism. *Social science & medicine*, 60(10), 2273-2282.
- Dinis, A., Gouveia, J. P., Duarte, C., & Castro, T. (2011). Estudo de validação da versão portuguesa da Escala de Respostas Ruminativas—Versão Reduzida. *Psychologica*, (54), p-175.
- Donahue, E. G., Forest, J., Vallerand, R. J., Lemyre, P. N., Crevier-Braud, L., & Bergeron, É. (2012). Passion for work and emotional exhaustion: The mediating role of rumination and recovery. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(3), 341-368.
- Ferreira, A. I., & Martinez, L. F. (2012). Presenteeism and burnout among teachers in public and private Portuguese elementary schools. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(20), 4380-4390.
- Ferreira, A. I., Martinez, L. F., Cooper, C., & Gui, D. M. (2015). LMX as a negative predictor of presenteeism climate: A cross-cultural study in the financial and health sectors. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(3), 282-302.

- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gilbreath, B., & Karimi, L. (2012). Supervisor behavior and employee presenteeism. *International Journal of Leadership Studies*, 7(1), 114-131.
- Hansen, C. D., & Andersen, J. H. (2008). Going ill to work—What personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism?. *Social science & medicine*, 67(6), 956-964.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Hobfoll, S. E., Freedy, J., Lane, C., & Geller, P. (1990). Conservation of social resources: Social support resource theory. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7(4), 465-478.
- Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31(4), 519-542.
- Jose, P. E., & Brown, I. (2008). When does the gender difference in rumination begin? Gender and age differences in the use of rumination by adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, 37(2), 180-192.
- Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. *Journal of applied psychology*, 89(3), 395.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Klachefsky, M. (2012). Understanding presenteeism. en ligne), (consulté le 2 février 2015). Sur Internet:< [http://workplacepossibilities.com/wp-content/uploads/Productivity\\_Insight\\_3\\_Understanding\\_Presenteeism.pdf](http://workplacepossibilities.com/wp-content/uploads/Productivity_Insight_3_Understanding_Presenteeism.pdf).
- Lack, D. M. (2011). Presenteeism revisited: a comprehensive review. *AAOHN Journal*, 59(2), 77-91.

- Leineweber, C., Westerlund, H., Hagberg, J., Svedberg, P., & Alexanderson, K. (2012). Sickness presenteeism is more than an alternative to sickness absence: results from the population-based SLOSH study. *International archives of occupational and environmental health*, 85(8), 905-914.
- Lu, L., L. Cooper, C., & Yen Lin, H. (2013). A cross-cultural examination of presenteeism and supervisory support. *Career Development International*, 18(5), 440-456.
- Mandiracioglu, A., Bolukbas, O., Demirel, M., & Gumeli, F. (2015). Factors related to presenteeism among employees of the private sector. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 21(1), 80-85.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-11.
- Middaugh, D. J. (2007). Presenteeism: sick and tired at work. *Dermatology Nursing*, 19(2), 172.
- Miraglia, M., & Johns, G. (2016). Going to work ill: A meta-analysis of the correlates of presenteeism and a dual-path model. *Journal of occupational health psychology*, 21(3), 261.
- Muris, P., Roelofs, J., Rassin, E., Franken, I., & Mayer, B. (2005). Mediating effects of rumination and worry on the links between neuroticism, anxiety and depression. *Personality and Individual Differences*, 39(6), 1105-1111.
- Nolen-Hoeksema, S., & Morrow, J. (1993). Effects of rumination and distraction on naturally occurring depressed mood. *Cognition & Emotion*, 7(6), 561-570.
- Papageorgiou, C., & Wells, A. (2001). Metacognitive beliefs about rumination in recurrent major depression. *Cognitive and Behavioral Practice*, 8(2), 160-164.
- Papageorgiou, C., & Wells, A. (2003). An empirical test of a clinical metacognitive model of rumination and depression. *Cognitive therapy and research*, 27(3), 261-273.
- Pinho, M. X., Custódio, O., & Makdisse, M. (2009). Incidência de depressão e fatores associados em idosos residentes na comunidade: revisão de literatura. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 12(1), 123-140.

- Pizam, A., & Thornburg, S. W. (2000). Absenteeism and voluntary turnover in Central Florida hotels: a pilot study. *International Journal of Hospitality Management*, 19(2), 211-217.
- Pohling, R., Buruck, G., Jungbauer, K. L., & Leiter, M. P. (2016). Work-related factors of presenteeism: The mediating role of mental and physical health. *Journal of occupational health psychology*, 21(2), 220.
- Raes, F., Hermans, D., Williams, J. M. G., Demyttenaere, K., Sabbe, B., Pieters, G., & Eelen, P. (2005). Reduced specificity of autobiographical memory: A mediator between rumination and ineffective social problem-solving in major depression?. *Journal of affective disorders*, 87(2), 331-335.
- Renee Baptiste, N. (2008). Tightening the link between employee wellbeing at work and performance: A new dimension for HRM. *Management decision*, 46(2), 284-309.
- Saxton, M. J., Phillips, J. S., & Blakeney, R. N. (1991). Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservations service sector. *Human relations*, 44(6), 583-595.
- Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied psychology*, 57(s1), 152-171.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of vocational Behavior*, 76(3), 355-365.
- Takano, K., & Tanno, Y. (2009). Self-rumination, self-reflection, and depression: Self-rumination counteracts the adaptive effect of self-reflection. *Behaviour research and therapy*, 47(3), 260-264.
- Treynor, W., Gonzalez, R., & Nolen-Hoeksema, S. (2003). Rumination reconsidered: A psychometric analysis. *Cognitive therapy and research*, 27(3), 247-259.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of applied psychology*, 83(3), 486.
- Yıldız, H., Yıldız, B., Zehir, C., & Aykaç, M. (2015). The antecedents of presenteeism and sickness absenteeism: A research in Turkish health sector. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 398-403.

Zhou, Q., Martinez, L. F., Ferreira, A. I., & Rodrigues, P. (2016). Supervisor support, role ambiguity and productivity associated with presenteeism: a longitudinal study. *Journal of Business Research*, 69(9), 3380-3387.

## ANEXOS

### Anexo 1 – Questionário



Este questionário serve fins meramente académicos, no âmbito de uma tese de mestrado da ISCTE Business School.

Procura-se estudar algumas variáveis que dizem respeito ao comportamento individual e organizacional. As respostas são anónimas e os dados serão tratados de forma totalmente confidencial. O preenchimento não irá demorar mais que 5 minutos.

Por favor responda a **todas** as questões e obrigada por contribuir para o sucesso desta investigação!

**1. Sexo:** Masculino  Feminino

**2. Idade:** \_\_\_\_\_

**3. Em que país exerce a sua atividade profissional:**

Portugal  Outro

**4. Qual a sua profissão?** \_\_\_\_\_

**5. Indique o número de meses de antiguidade na empresa na qual se encontra inserido(a).** \_\_\_\_\_

**6. Indique os meses que tem de experiência profissional.** \_\_\_\_\_

**7. Exerce uma função de chefia?** Sim  Não

**8. Numa escala de 1 a 10, como avalia a sua produtividade?** \_\_\_\_\_

## **9. Exaustão**

Para cada uma das afirmações que se seguem coloque um círculo ou uma cruz para demonstrar como se sentiu no trabalho. Utilize a seguinte escala (1 a 5):

Nunca 0	Quase nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Frequentemente 4	Muito frequentemente 5	Sempre 6
------------	---------------------	----------------	------------------	---------------------	------------------------------	-------------

1. Senti-me emocionalmente esgotado devido ao trabalho	0	1	2	3	4	5	6
2. Senti-me esgotado no final do dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
3. Senti-me cansado quando me levantei de manhã e pensei que tinha de enfrentar um dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
4. Senti que trabalhar com utentes todos os dias é uma grande pressão para mim	0	1	2	3	4	5	6
5. Senti-me exausto devido ao trabalho	0	1	2	3	4	5	6

## **10. Presentismo**

Por favor, leia a questão seguinte e classifique o comportamento nas seguintes escalas:

### **10.1. Já aconteceu, nos últimos 12 meses, ter ido trabalhar apesar de se sentir doente?**

Não, nunca estive doente

Sim, 1 vez

Sim, 2-3 vezes

Sim, 4-5 vezes

Sim, 6-10 vezes

Sim, mais de 10 vezes

**10.2. Nas últimas duas semanas, quantos dias teve queixas de saúde enquanto trabalhava? \_\_\_\_\_**

**10.3. Quantas vezes compareceu ao trabalho nas últimas duas semanas? \_\_\_\_\_**

## **11. Ruminação**

Por favor, leia cada um dos itens mencionados e indique se raramente, às vezes, frequentemente ou quase sempre pensa ou pratica cada comportamento quando se sente em baixo, triste ou deprimido. Por favor indique o que geralmente pratica, e não o que pensa que deveria praticar.

Quase Nunca	Algumas vezes	Frequentemente	Muito Frequentemente
1	2	3	4

1. Penso: “O que é que eu fiz para merecer isto?”	1	2	3	4
2. Penso: “Porque é que reajo sempre deste modo?”	1	2	3	4
3. Penso acerca de uma situação recente desejando que ela tivesse corrido melhor	1	2	3	4
4. Penso: “Porque é que eu tenho problemas que outras pessoas não têm?”	1	2	3	4
5. Penso: “Porque é que eu não consigo lidar melhor com as coisas?”	1	2	3	4
6. Analiso eventos recentes para tentar compreender porque é que estou deprimido (a).	1	2	3	4
7. Afasto-me sozinho (a) e penso no porquê de me sentir deste modo.	1	2	3	4
8. Analiso a minha personalidade e tento compreender porque é que me sinto deprimido (a).	1	2	3	4
9. Vou para algum sítio onde possa estar sozinho para pensar sobre os meus sentimentos.	1	2	3	4