



INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

**O Teletrabalho e o Stress: Papel do Conflito Trabalho-Família e do  
Distanciamento Psicológico**

Constança Perry Alencastre Guerreiro Rosa

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional

Orientadora:

Professora Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Catedrática,  
ISCTE-IUL

Novembro, 2022



---

BUSINESS  
SCHOOL

Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

**O Teletrabalho e o Stress: Papel do Conflito Trabalho-Família e do  
Distanciamento Psicológico**

Constança Perry Alencastre Guerreiro Rosa

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional

Orientadores:

Professora Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Catedrática,  
ISCTE-IUL

Novembro, 2022

## **Agradecimentos**

Agradeço, primeiramente, à minha orientadora, Professora Sílvia da Silva, por aceitar orientar-me na minha Dissertação de Mestrado. Agradeço-lhe ainda toda a disponibilidade, paciência e confiança depositada em mim, e por todos os conselhos.

Quero ainda agradecer à minha família, em especial à minha mãe, avó e tia por todo o amor e apoio incondicional, e por me incentivarem na elaboração do presente estudo.

Agradeço ao Bruno, pela entrega e apoio incansável em toda esta caminhada. Um enorme obrigada também a todos os meus amigos, em especial às minhas amigas e companheiras neste percurso, Beatriz, Bruna e Leonor, por me encorajarem constantemente, motivarem e apoiarem sempre que foi preciso. Obrigada também pela vossa amizade.

Não posso deixar de agradecer ao Marcos, por toda a amizade e apoio, ao longo do percurso. Agradeço também aos meus colegas de trabalho, António e Pedro, por todo o apoio constante e ajuda, e por me ouvirem sempre que foi preciso.

Por fim, quero agradecer a todos aqueles que contribuíram para a conclusão desta Dissertação, e pelo apoio e confiança depositada. A minha sincera gratidão.

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## **Resumo**

A evolução tecnológica tem permitido alterações nas metodologias de trabalho, possibilitando o teletrabalho na sociedade. O principal objetivo do estudo consiste em analisar o papel das exigências do teletrabalho no stress experienciado pelos indivíduos. Deste modo, foi inserida a variável conflito trabalho-família, enquanto mediadora, na relação com as exigências do teletrabalho e do stress. Assim, podem-se inferir dois tipos de exigências (exigências quantitativas; exigências emocionais) e, dois tipos de stress (stress de tempo; ansiedade). Estudou-se ainda o papel moderador do distanciamento psicológico na relação entre as exigências do teletrabalho e o conflito trabalho-família, assim como na relação entre o conflito trabalho-família e o stress. Realizou-se um estudo quantitativo com 253 indivíduos, em contexto de teletrabalho. Através dos resultados confirma-se que o conflito trabalho-família tem um papel mediador na relação entre as exigências do teletrabalho e o stress, em ambas as dimensões. Logo, entende-se que os indivíduos que acusam elevados níveis de exigência, terão maior dificuldade em definir limites entre o meio pessoal e profissional, originando conflito e, consequentemente, stress. Em relação aos resultados das hipóteses de moderação, verificou-se que, embora não haja um efeito moderador do distanciamento psicológico, houve um efeito negativo e significativo no conflito trabalho-família, isto é, a prática de distanciamento psicológico reduz os níveis de conflito trabalho-família, no indivíduo. Este mesmo efeito foi verificado também no stress de tempo e na ansiedade. Logo, comprehende-se a importância do distanciamento psicológico no bem-estar dos indivíduos. Foram ainda discutidas limitações e implicações práticas do estudo, fornecendo diretrizes para investigações futuras.

**Palavras-chave:** Exigências do Teletrabalho; Conflito Trabalho-Família; Distanciamento Psicológico; Stress; Recuperação

**Códigos de Classificação JEL:**

**O15** Recursos Humanos, Desenvolvimento Humano

**J23** Exigências do Trabalho

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## **Abstract**

Technological evolution has allowed some changes in work methodologies, making possible teleworking on the society. The main goal was to analyze the teleworking demands in the stress experienced by the individuals. Thus, work-family conflict was studied as a mediator in the relationship with teleworking demands and stress. Thereby, can be deduce two types of teleworking demands (quantitative demands; emotional demands) and two types of stress (time stress; anxiety). We analyzed the moderating role of psychological detachment in the relationship between teleworking's demands and the work-family conflict, as well as in the relationship between the work-family conflict and stress. A quantitative study was conducted with 253 individuals, in teleworking context. Through, the results it's confirmed that the work-family conflict has a mediator paper in relationship between teleworking's demands and stress, on both dimensions. Therefore, it's understood that the individuals that accuse high levels of demand, will have more difficulties in to define limits between personal and professional environment, causing conflict and, consequently, stress. In relation to the results of the moderation hypothesis, it's possible to conclude, although doesn't exist a moderator effect in psychological detachment, there was a negative and significant effect in the work-family conflict, this is, the practical of psychological detachment reduces the levels of work-family conflict on the individual. This effect was also verified in the time stress and anxiety. Thus, the psychological detachment has great importance in individual's well-being. Limitations and practical implications were also discussed in the study, providing guidelines for future investigations.

**Keywords:** Telework demands; Work-Family Conflict; Psychological Detachment; Stress; Recovery

**JEL Classification Codes:**

**O15** Human Resources; Human Development

**J23** Work Demands

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## **Índice**

I. Introdução .....	1
II. Revisão da Literatura .....	5
2.1. Exigências do Teletrabalho.....	5
2.2. Exigências do Teletrabalho e Conflito Trabalho-Família.....	7
2.3. Papel do Stress nas Exigências do Teletrabalho e do Conflito Trabalho-Família.....	8
2.4. Papel moderador do Distanciamento Psicológico na relação entre as Exigências do Teletrabalho e o Conflito Trabalho-Família .....	11
2.5. Papel moderador do Distanciamento Psicológico na relação entre o Conflito Trabalho-Família e o Stress .....	13
III. Método .....	17
3.1. Participantes.....	17
3.2. Operacionalização das Variáveis .....	18
3.3. Procedimento .....	20
IV. Resultados.....	23
4.1. Teste de Hipóteses .....	25
V. Discussão e Conclusões .....	33
5.1. Contribuições Teóricas .....	36
5.2. Implicações Práticas.....	38
5.3. Limitações do Estudo e Pesquisas Futuras .....	39
5.4. Considerações Finais .....	40
VI. Referências .....	43
VII. Anexos.....	47
Anexo A: Termo de consentimento informado .....	47
Anexo B: Escala variável Exigências do Teletrabalho .....	48

Anexo C: Escala variável Stress .....	49
Anexo D: Escala variável Conflito Trabalho-Família .....	50
Anexo E: Escala variável Distanciamento Psicológico .....	50
Anexo F: Ficha de informações Sociodemográficas .....	51
Anexo G: Ficha de informações Sociodemográficas – Relação Trabalho e Doença .....	52

## **Índice de Figuras**

Figura 2.1. - Modelo Conceptual da Pesquisa ..... 15

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## **Índice de Tabelas**

Tabela 3.1. - Dados Sociodemográficos .....	17
Tabela 3.2. - Dados Sociodemográficos (continuação) .....	18
Tabela 4.1. - Médias, desvio padrão e correlações entre as variáveis.....	23
Tabela 4.2. - Resultados da relação entre as Exigências Quantitativas e o Stress de Tempo: papel mediador do Conflito Trabalho-Família .....	25
Tabela 4.3. - Resultados da relação entre as Exigências Quantitativas e a Ansiedade: papel mediador do Conflito Trabalho-Família .....	26
Tabela 4.4. - Resultados da relação entre as Exigências Emocionais e o Stress de Tempo: papel mediador do Conflito Trabalho-Família .....	27
Tabela 4.5. - Resultados da relação entre as Exigências Emocionais e Ansiedade: papel mediador do Conflito Trabalho-Família .....	28
Tabela 4.6. - Resultados da relação entre as Exigências Quantitativas e o Conflito Trabalho- Família: papel moderador do Distanciamento Psicológico .....	29
Tabela 4.7. - Resultados da relação entre as Exigências Emocionais e o Conflito Trabalho- Família: papel moderador do Distanciamento Psicológico .....	29
Tabela 4.8. - Resultados da relação entre o Conflito Trabalho-Família e o Stress de Tempo: papel moderador do Distanciamento Psicológico.....	30
Tabela 4.9. - Resultados da relação entre o Conflito Trabalho-Família e a Ansiedade: papel moderador do Distanciamento Psicológico .....	31

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## **Glossário de Siglas**

JD-R: Job Demands and Resources

COPSOQ: Copenhagen Psychosocial Questionnaire

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## **I. Introdução**

A natureza do trabalho tem sido alterada nos últimos anos (Vilarinho, Paschoal & Demo, 2021). A evolução tecnológica tem permitido essas mudanças, aumentando o conceito de teletrabalho na sociedade (Tremblay, Paquet & Najem, 2006). Presentemente, vivemos numa época em que o teletrabalho se impôs como um fenómeno profissional, especialmente devido à pandemia COVID-19 (Figueiredo, Ribeiro, Pereira & Passos, 2021). Nesta perspetiva, o teletrabalho assume-se como uma “forma de trabalho que permite ao indivíduo executar funções profissionais em diversos locais, fora do escritório tradicional, através de recursos tecnológicos” (Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés, 2020, p. 2). Este fenómeno requer adaptação por parte do indivíduo, no que concerne a novas práticas de trabalho (Costa, 2013 citado por Figueiredo, Ribeiro, Pereira & Passos, 2021), acarretando-lhe desafios, tais como as condições de trabalho, a gestão dos níveis de saúde do indivíduo e o equilíbrio de trabalho-família.

Estudos têm salientado, que o teletrabalho concede uma maior flexibilidade e autonomia aos indivíduos, uma vez que lhes permite controlar e definir estratégias, bem como períodos para executar funções profissionais (Mann & Holdsworth, 2003). Para além desta vantagem, outras podem ser consideradas, tais como a redução de custos, o aumento de produtividade e, consequentemente, maiores níveis de satisfação (Figueiredo, Ribeiro, Pereira & Passos, 2021). Por outro lado, pode ter um impacto negativo no indivíduo. As condições de trabalho consideram-se um desses efeitos, na medida em que o indivíduo pode não dispor de equipamentos e tecnologias necessárias para executar o seu trabalho, assim como de um ambiente físico que lhe permita concentração, em comparação com um escritório tradicional (Ferreira, 2017 citado por Vilarinho, Paschoal & Demo, 2021). Deste modo, é imprescindível que as organizações invistam em equipamentos técnicos adequados aos indivíduos, proporcionando-lhes uma melhor experiência no contexto de teletrabalho (Konradt, Schmook, Wilm & Hertel, 2000).

É ainda de referir, os efeitos do teletrabalho ao nível da saúde do indivíduo. Pode, por um lado, afetar negativamente a saúde física do colaborador originando problemas musculares, associados a posturas incorretas durante longos períodos, ou outro tipo de distúrbios (Montreuil & Lippel, 2003; Crawfor, MacCalman & Jackson, 2011; Skov, Borg & Orhede, 1996 citado por Tavares, 2017). Por outro lado, afeta também a saúde psicológica. O stress remete para a presença de um problema de saúde mental no colaborador, visto que é considerado como um “estímulo à pressão sofrida pelo indivíduo, num determinado contexto, que não consegue ter controlo, promovendo mudanças de comportamento a nível fisiológico e psicológico” (Tavares,

2017, p. 33). Nesta perspetiva, gerir o stress é uma forma de gerir a saúde, contudo, quando os efeitos não são controlados e o indivíduo está exposto ao estímulo por um longo período de tempo, pode resultar em resultados negativos, como a depressão (Cohen, Janiki-Deverts & Miller, 2007 citado por Tavares, 2017). Outro efeito negativo do teletrabalho consiste no conflito trabalho-família, na medida em que as exigências do trabalho dificultam a gestão da vida pessoal e profissional do indivíduo, tal como o ambiente, potenciando ambiguidade de funções (Pyoria, 2003). Deste modo, estudos debruçam-se sobre o tema do impacto das exigências do trabalho no conflito trabalho-família, concluindo que este pode ter um efeito mediador na relação entre as exigências e os recursos, num ambiente de stress ao indivíduo (Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021). Estudos reportam ainda que existe também uma relação entre o conflito trabalho-família e o stress, na medida em que surge como um dos impactos negativos dessa ambiguidade (Standen, Daniels & Lamond, 1999; Huws & Podro, 1995 citado por Tavares, 2017).

Além disso, é importante reconhecer que vários estudos se centraram na relação entre as exigências do teletrabalho e o stress. Contudo, até onde se sabe, nenhum estudo examinou esta relação, mediada pelo conflito trabalho-família. Deste modo, como forma de explicar o efeito das exigências do teletrabalho no stress experienciado pelos indivíduos, será testado o conflito trabalho-família como mediador da relação. Efetivamente, o estudo proposto de relação de mediação não foi anteriormente estudado, pelo que dá ênfase e inovação ao presente estudo.

Na prevenção e gestão do stress, as investigações têm revelado a importância das experiências de recuperação. A recuperação consiste num “processo que resulta no estabelecimento dos níveis de atividade e humor e reflete-se, com frequência, numa diminuição de pressão nos indicadores fisiológicos” (Sonnentag & Fritz, 2007 citado por Lobo & Pinheiro, 2012, p. 363). Neste contexto, num processo de recuperação devem ser consideradas atividades, ao gosto do indivíduo, que permitam repor os recursos num período após trabalho, pois só assim será possível uma maior satisfação do indivíduo, aumentando os seus níveis de bem-estar (Van Hoof et al., 2011 citado por Lobo & Pinheiro, 2012). O distanciamento psicológico consiste numa das quatro experiências de recuperação, que apoiam este tipo de atividades ao indivíduo, como um método de se distanciar das funções profissionais (Sonnenstag & Fritz, 2007). Estudos evidenciam que as experiências de recuperação podem atenuar as relações com o contexto de trabalho, família e stress no indivíduo, uma vez que permite aos colaboradores distanciarem-se do trabalho, no período de descanso, reportando baixos níveis de stress e de conflito trabalho-família e, em contrapartida, um maior grau de satisfação (Sonnenstag & Fritz, 2007). Contudo, um estudo recente indica que, para uma melhor compreensão do efeito das experiências de

recuperação nestas relações, devem ser consideradas as quatro experiências de recuperação, - distanciamento psicológico, relaxamento, controlo e procura de desafios - como forma de compreender o seu contributo no bem-estar do indivíduo (Bennt, Gabriel, Calderwood, Dahl- ing & Trougakos, 2016 citado por Sonnentag & Fritz, 2007).

Ademais, a relação entre as exigências do teletrabalho e o conflito trabalho-família é um tema abordado pela literatura. Vários estudos investigam também a importância das experiências de recuperação, contudo nunca foi estudada essa relação com o efeito moderador de uma das experiências de recuperação, pelo que a investigação centrar-se-á nesse aspeto. Neste contexto, reconhece-se estudos que abordam a relação entre o conflito trabalho-família e o stress, todavia também nunca foi estudada essa relação com o efeito moderador de uma das experiências de recuperação, pelo que também será uma temática central da investigação. Deste modo, os estudos propostos de relação de moderação, são inovadores e completam a literatura existente.

Posto isto, é neste contexto que surge o presente estudo. A investigação visa compreender a importância do distanciamento psicológico, como uma experiência de recuperação isolada, na relação entre as exigências do teletrabalho, conflito trabalho-família e stress. Os principais objetivos deste estudo prendem-se por interpretar o papel da variável stress na relação entre as exigências do teletrabalho e o conflito trabalho-família, bem como procura verificar se o distanciamento psicológico poderá atenuar as relações acima referidas. Propõe-se assim que o distanciamento psicológico tenha a capacidade de ajudar a minimizar a relação entre exigências do teletrabalho, conflito trabalho-família e stress, na medida em que a distância adequada do meio profissional contribui para o bem-estar do indivíduo e ambientes de trabalho saudáveis (Quick, 1996 citado por Sonnentag & Fritz, 2007).

Deste modo, primeiramente, será analisada a relação das exigências do teletrabalho e o stress, por meio do conflito trabalho-família (mediador). Seguidamente, procura-se por compreender de que forma é que o distanciamento psicológico contribui para a relação entre exigências do teletrabalho e conflito trabalho-família, bem como na relação de conflito trabalho-família e stress (moderador).

Relativamente à estrutura do estudo, no seguinte capítulo será apresentada a revisão da literatura sustentada através de conceitos e conteúdos formulados por estudos de diversos autores sobre as variáveis de estudo, para uma melhor compreensão das hipóteses sugeridas a serem investigadas. De seguida, a metodologia utilizada no estudo, salientando os participantes, operacionalização de variáveis e procedimento utilizado. Seguidamente, serão apresentados os resultados obtidos na pesquisa, e sua análise. Por fim, uma breve discussão dos resultados,

sustentada teoricamente, apresentando de seguida as principais conclusões retiradas da investigação, bem como limitações do estudo e sugestões para pesquisas futuras.

## **II. Revisão da Literatura**

### **2.1. Exigências do Teletrabalho**

Considerando o Modelo JD-R, as exigências do trabalho correspondem a “aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho que requerem esforço ou competências físicas e psicológicas do indivíduo, associadas a custos fisiológicos e psicológicos” (Bakker & Demerouti, 2006, p. 312). Nesta perspetiva, entende-se por recursos os “aspetos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho que ou são funcionais na execução de objetivos, ou permitem reduzir as exigências do trabalho e custos fisiológicos e psicológicos associados, ou estimular o crescimento pessoal, a aprendizagem e o desenvolvimento do indivíduo” (Bakker & Demerouti, 2006, p. 312). Neste contexto, considerando a definição, os tipos de recursos mais destacados em estudos existentes são os recursos do trabalho. Os recursos do trabalho consistem em “aspetos profissionais que são funcionais aos indivíduos no cumprimento de objetivos, redução de exigências do trabalho ou estimulam o seu crescimento pessoal” (Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009, p. 335). Compreende-se, assim, que os recursos do trabalho surgem como elementos motivacionais ao indivíduo, na medida em que o permitem alcançar os objetivos propostos ou adquirir novas aprendizagens (Bakker & Demerouti, 2006). Deste modo, existe uma interação entre as exigências do trabalho e os recursos do trabalho, na medida em que o aumento das exigências esgota os recursos físicos e psicológicos do indivíduo, prejudicando a sua saúde (Demerouti et al., 2001 citado por Bakker & Demerouti, 2006). Logo, os recursos do trabalho têm a capacidade de minimizar o impacto das exigências do trabalho, aumentando o desempenho e produtividade do indivíduo (Bakker et al., 2003 citado por Bakker & Demerouti, 2006). Além disso, atendendo ao conceito de teletrabalho, descrito no capítulo anterior, este também pode ser considerado como uma exigência, na medida em que o seu estado emocional em relação ao trabalho é afetado (Locke, 1976 citado por Bentley, Teo, McLeod, Tan, Bosua & Gloet, 2016), uma vez que as funções profissionais que o indivíduo executa, excedem o seu esforço e capacidade (Weinert, Maier & Laumer, 2015). Deste modo, o conceito de exigências do teletrabalho é definido consoante o conceito de exigências de trabalho, considerado no Modelo JD-R, por Bakker e Demerouti (2006).

No que diz respeito a estudos realizados sobre o teletrabalho, têm sido realçados os recursos pessoais. Nesta perspetiva, as qualidades pessoais e técnicas do indivíduo permitem-lhe um maior controlo das exigências, capacitando-o de executar funções de trabalho da forma pretendida, aumentando os seus níveis de desempenho e bem-estar físico e emocional (Abbad, Mourão, Costa, Martins, Legentil & Miranda, 2021). Além disso, é importante reconhecer a

capacidade de adaptação do indivíduo ao teletrabalho, lidando com as exigências profissionais (Halford, 2005 citado por Wheatley, 2012).

Existem várias dimensões dentro das exigências do trabalho. Os tipos de exigências mais destacadas nos estudos existentes são as exigências quantitativas e as exigências emocionais.

Por um lado, as exigências quantitativas correspondem a “elementos do ambiente de trabalho que dizem respeito à quantidade e velocidade do trabalho a ser realizado, e exigem esforço físico ou psicológico por parte do colaborador” (Van Veldhoven, 2014, p. 121), podendo ser influenciadas pelas características da organização e ambiente. Deste modo, as exigências quantitativas são instigadas pela pressão e sobrecarga de trabalho, exigindo ao indivíduo, períodos longos para executar as suas funções (Pyoria, 2011 & Shilling, 1999 citado por Tavares, 2017). Nesta perspetiva, as características pessoais do indivíduo são destacadas como essenciais nas exigências quantitativas, visto que adequadas ao contexto de exigências de teletrabalho, permitem ao indivíduo lidar da forma pretendida com as exigências, diminuído os seus efeitos negativos (Van Veldhoven, 2014).

Por outro lado, as exigências emocionais que consistem em “características de uma determinada situação profissional, que permite ao trabalhador envolver-se emocionalmente” (Jonge, Peeters, Blac & Noordam, 2008, p. 1461). Assim sendo, entende-se que a componente emocional é afetada pela personalidade do indivíduo, na medida em que aqueles que têm maiores níveis de estabilidade emocional são os que estão mais preparados para lidar com as exigências do teletrabalho e a repor os recursos necessários, que contribuem para os seus níveis de bem-estar (Crawford et al., 2010 citado por Perry, Rubino & Hunter, 2018). Deste modo, se o indivíduo não for capaz de lidar com situações de exaustão emocional, tem tendência a desenvolver problemas de saúde mental, tal como o stress (Jonge et al., 1999; Peeters & Le Blanc, 2001 citado por Daalen, Willemsen, Sanders & Van Veldhoven, 2009). O isolamento é um exemplo de fenómeno que pode interferir nas exigências emocionais do indivíduo, na medida em que a falta de interação social provoca sentimento de solidão, sentimento esse negativo que perturba a sua componente emocional (Bentley, Teo, McLeod, Tan, Bosua & Gloet, 2016). Além disso, é importante reconhecer as desvantagens descritas no capítulo anterior, destacando o conflito trabalho-família, na medida em que impossibilita ao indivíduo definir limites entre o meio pessoal e o meio profissional (Pyoria, 2011 & Shilling, 1999 citado por Tavares, 2017). Tal ocorre, tanto nas exigências quantitativas como nas exigências emocionais, podendo estas ser atenuadas através de recursos (Van der Doef & Maes, 1999 citado por Bakker & Demerouti, 2006).

## **2.2. Exigências do Teletrabalho e Conflito Trabalho-Família**

Um dos temas transversais à literatura no estudo das exigências do teletrabalho é o conflito trabalho-família. Considera-se por conflito trabalho-família um “desequilíbrio entre funções em que as exigências profissionais e pessoais são incompatíveis” (Greenhaus & Beutell, 1985 citado por Allen, Golden & Shockley, 2015, p. 46). Segundo Greenhaus e Beutell (1985), o conflito trabalho-família pode ocorrer por três fatores distintos. Primeiramente, pelo tempo, isto é, o período temporal que é dedicado a nível profissional que dificulta tarefas ligadas ao meio pessoal, quando o período de trabalho se prolonga. Seguidamente, o stress que ocorre, por exemplo, no desenvolvimento de uma função do trabalho, que implica a realização de uma função familiar devido aos níveis de stress sentido pelo indivíduo. E, por fim, o tipo de comportamentos aplicados no trabalho e em casa serem incompatíveis, possibilitando o conflito (Greenhaus & Beutel, 1985 citado por Matthews, Kath & Barnes-Farrell, 2010).

Neste contexto, existe uma relação entre o conflito trabalho-família com as exigências quantitativas e exigências emocionais do teletrabalho. Por um lado, em relação às exigências quantitativas, considera-se ter impacto direto no conflito trabalho-família. A flexibilidade do teletrabalho permite autonomia e controlo das responsabilidades profissionais ao indivíduo, contudo com o aumento de exigências e com a capacidade de executar funções profissionais à distância, pelo uso da tecnologia, os indivíduos disponibilizam-se a executar mais horas de trabalho, para cumprir com as suas responsabilidades, colocando em causa o tempo dedicado à família, originando o conflito (Dettmers, 2017 citado por Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021). Logo, existe uma certa ambiguidade quando se fala da flexibilidade que é permitida ao indivíduo, nomeadamente, porque, neste contexto as exigências do trabalho também aumentam (Dimitrova, 2003).

Por outro lado, as exigências emocionais também estão presentes no conflito trabalho-família, na medida em que as funções, pessoais e profissionais, exigem emocionalmente do individuo, impactando os seus níveis de saúde mental.

No que concerne, estudos têm salientado que as exigências do teletrabalho, no geral, dependem do nível de responsabilidade do individuo no trabalho, na medida em que os indivíduos com um maior grau de responsabilidade estão mais expostos a exigências do trabalho e, consequentemente, detêm de maiores níveis de conflito trabalho-família, dada a inflexibilidade de funções (Solis, 2016).

Além disso, é importante reconhecer que estudos indicam estratégias, que devem ser aplicadas pelos indivíduos, para atenuar a relação entre os níveis de exigências e conflito trabalho-família. Uma dessas estratégias consiste em o indivíduo deter de um espaço próprio

em casa, apenas para executar as funções profissionais (Felstead & Jewson, 2000 citado por Tremblay, Paquet & Najem, 2006), o que permite capacidade de cumprir horário de trabalho e distanciamento, espacial e temporal, entre o meio familiar e profissional, atenuando os níveis de exigências quantitativas e, consequentemente, o conflito trabalho-família. Nesta perspetiva, esta estratégia pode também atenuar os efeitos negativos das exigências emocionais, uma vez que uma maior concentração, e distanciamento do trabalho, repondo recursos emocionais ao indivíduo, diminui o nível de conflito trabalho-família (Jonge, Peeters, Le Blanc & Noordam, 2008). Ademais, o suporte organizacional também pode funcionar como uma estratégia eficaz no contexto de teletrabalho (Allen, Golden & Shockley, 2015). Nesta perspetiva, a postura de apoio que é adotada pelas empresas, através de oportunidades ou dar ênfase do período que o indivíduo despende para as suas funções pessoais, minimiza o nível de exigências do teletrabalho, atenuando os seus efeitos no conflito trabalho-família (Kniffin, 2020 citado por Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021). Por fim, estratégias que permitam uma definição estruturada de tarefas e rotinas a serem implementadas, têm também a capacidade de reduzir o conflito trabalho-família e a sobrecarga de trabalho (Bacharach, Bamberger & Conley, 1990). Neste contexto, estas são algumas das estratégias que a literatura apoia que podem permitir ao indivíduo trabalhar nos períodos adequados, separando o trabalho da família, permitindo-lhe sucesso num contexto de teletrabalho (Garhammer, 1997 citado por Konradt, Schmook, Wilm & Hertel, 2000).

### **2.3. Papel do Stress nas Exigências do Teletrabalho e do Conflito Trabalho-Família**

O stress é um dos constructos centrais na literatura e atualidade. O conceito é definido como “um desvio do normal funcionamento psicológico ou fisiológico do indivíduo, causado por exigências de um determinado ambiente” (Beehr & Newman, 1978; Cooper & Marshall, 1976; Ivancevich & Matteson, 1980; Katz & Kahn, 1978; Schuler, 1980 citado por Parker, 1983, p. 164). Existem várias dimensões dentro do conceito de stress, contudo uma das mais destacadas em estudos existentes é o stress no trabalho, um dos problemas de saúde mais comuns na sociedade (Paoli & Merllié, 2000 citado por Daalen, Willemsen, Sanders & Van Veldhoven, 2009). Este corresponde a um “sentimento de obrigação do desvio do normal funcionamento, fisiológico e psicológico, do indivíduo, no local de trabalho possibilitando situações de restrições e exigências ao colaborador” (Parker, 1983, p. 165). Segundo Parker (1983) existem duas dimensões de stress. Primeiramente, o stress de tempo que corresponde a “um desvio do normal funcionamento, psicológico ou fisiológico, determinado pelo trabalho, que perceciona o indivíduo da existência de um limite na relação de remuneração e trabalho,

comunicação, apoio e relações” (Parker, 1983, p. 175). Este estímulo pode ser de curta ou longa duração, consoante a situação e o indivíduo, isto é, pode ser algo momentâneo, em que o indivíduo consegue lidar com a circunstância e o sentimento tende a dissipar-se sem qualquer outro resultado de maior gravidade (Parker, 1983), ou pode ser mais intenso e prolongado, em que os efeitos secundários estão mais propensos a ocorrer, tendo impacto direto na saúde do indivíduo, por exemplo o *burnout* (Greenglass & Burke, 2003 citado por Daalen, Willemsen, Sanders & Van Veldhoven, 2009). De seguida, a ansiedade, que consiste num “desvio do normal funcionamento, psicológico ou fisiológico, determinado pela formalização de funções e conflito de tarefas” (Parker, 1983, p. 175).

Estudos têm salientado a relação entre as exigências quantitativas do teletrabalho e o stress. Neste contexto, o stress surge como uma natural consequência das exigências, na medida em que quanto maior for o grau de exigência no trabalho, mais propenso estará o indivíduo a elevados níveis de stress (Van Veldhoven, 2014). Logo, esta perspetiva vai ao encontro de que o stress ao indivíduo que advém das exigências do teletrabalho, compromete a sua motivação nas funções a desempenhar, aumentando os seus níveis de *burnout* (Crawford et al., 2010 citado por Perry, Rubino & Huter 2018). Além disso, reconhece-se o papel do conflito trabalho-família nesta relação, visto que as exigências quantitativas comprometem o conflito de trabalho-família e os níveis de stress. Deste modo, o surgimento do conflito trabalho-família consiste num problema associado às exigências quantitativas, uma vez que o indivíduo não consegue desenvolver limites entre família e trabalho (Ellison, 1999 citado por Mann & Holdsworth, 2003). Este conflito, impacta também os níveis de stress do indivíduo, associando-se a problemas de saúde mental e física (Greenhaus & Beutell, 1985 citado por Mann & Holdsworth, 2003).

Além disso, é importante reconhecer que no momento em que as funções profissionais eram executadas em escritórios tradicionais, a deslocação permitia ao indivíduo a transição de funções (Hall, 1989 citado por Mann & Holdsworth, 2003), funcionando como uma estratégia para atenuar os efeitos da relação entre as exigências quantitativas do trabalho e do conflito trabalho-família. Contudo, no contexto de teletrabalho este método não é possível, pelo que estudos sugerem que, embora não seja uma solução ao conflito de trabalho-família, a presença de pausas pode ajudar a atenuar os efeitos das exigências quantitativas e, consequentemente, minimizar os níveis de stress do indivíduo (Sandall & Mourão, 2020 citado por Abbad, Mourão, Costa, Martins, Legentil & Miranda, 2021).

Deste modo, tendo por base as duas dimensões de stress referidas acima (Parker, 1983), sugere-se o estudo das seguintes hipóteses:

**H1a:** A relação entre as exigências quantitativas do teletrabalho e o stress de tempo será mediada pelo conflito trabalho-família

**H1b:** A relação entre as exigências quantitativas do teletrabalho e a ansiedade será mediada pelo conflito trabalho-família

Além do mais, estudos salientam também a relação entre as exigências emocionais do teletrabalho e o stress. Esta associação é considerada, uma vez que as exigências emocionais têm a capacidade de impactar a saúde mental do indivíduo, numa ótica de trabalho à distância (Mann & Holdsworth, 2003). Deste modo, consoante o tipo de ambiente e situação, o indivíduo está mais suscetível a situações que lhe transmitam stress, ansiedade, irritação e preocupação (Peplau & Caldwell, 1978; Rook, 1984 citado por Mann & Holdsworth, 2003).

Assim, as exigências emocionais contribuem para reações de stress ao indivíduo e a problemas de saúde (Brotheridge & Grandey, 2002 citado por Jonge, Peeters, Le Blanc & Noordam, 2008). Nesta circunstância, reconhece-se o papel do conflito trabalho-família, na relação entre as exigências emocionais e o stress, na medida em que o aumento das exigências emocionais está diretamente associado ao aumento de conflito trabalho-família e de níveis de stress.

Para além do conflito trabalho-família, a vertente organizacional também pode ser impactada (Schuler, 1980 citado por Parker, 1983), na medida em que quando estamos perante um indivíduo com um nível de exigências emocionais elevadas, tendencialmente a componente mental e emocional é afetada, originando um aumento de stress. Neste contexto, as situações que contribuem para o stress no indivíduo contribuem também para problemas de saúde que, consequentemente, podem resultar em adversidades organizacionais, como a insatisfação, baixa produtividade e absentismo (Beehr & Newman, 1978).

Deste modo, compreendendo o impacto que as exigências emocionais têm no conflito trabalho-família e nos níveis de stress, importa entender a repercussão, baseando-se nas duas dimensões de stress referidas acima (Parker, 1983). Propõe-se estudo das seguintes hipóteses:

**H1c:** A relação entre as exigências emocionais do teletrabalho e o stress tempo será mediada pelo conflito trabalho-família

**H1d:** A relação entre as exigências emocionais do teletrabalho e a ansiedade será mediada pelo conflito trabalho-família

## **2.4. Papel moderador do Distanciamento Psicológico na relação entre as Exigências do Teletrabalho e o Conflito Trabalho-Família**

Na sociedade moderna, os processos de recuperação são tópico central da literatura, considerando o seu impacto no bem-estar do indivíduo. A recuperação corresponde a “um processo durante o qual os sistemas funcionais individuais que foram acionados durante uma experiência de stress retornam aos seus níveis normais” (Meijman & Mulder, 1998 citado por Sonnentag & Fritz, 2007, p. 205). Segundo Sonnentag e Fritz (2007), existem quatro experiências de recuperação. O distanciamento psicológico que consiste numa “sensação do indivíduo estar longe do seu trabalho” (Etzion, Eden & Lapidot, 1998 citado por Sonnentag & Fritz, 2007, p. 205), através de atividades que permitam o distanciamento durante um período de tempo. Neste contexto, esta distância implica não executar qualquer tipo de funções ligadas ao meio profissional (Sonnentag & Fritz, 2007 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). Seguidamente, o controlo que corresponde à “capacidade de um indivíduo escolher uma determinada ação e, sendo aplicada ao contexto de lazer, refere-se ao controlo sobre decidir a atividade que o indivíduo quer realizar” (Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009, p. 333). A procura de desafios, que consiste em “atividades realizadas fora do domínio profissional, que proporcionam experiências desafiadoras e oportunidades de aquisição de novas aprendizagens” (Sonnentag & Fritz, 2007, p. 206). E, por fim, o relaxamento que se caracteriza como “um processo associado a atividades de lazer, de baixo nível de esforço e de elevado aumento afetivo, que é considerado como uma estratégia ao indivíduo de executar atividades que lhe permitam relaxamento físico e mental” (Stone Kennedy-Moore & Neale, 1995 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009, p. 333).

Neste contexto, associa-se as experiências de recuperação ao Modelo de Recuperação de Esforços, desenvolvido por Meijman e Mulder (1998), que defende que o processo de recuperação ocorre quando os efeitos das exigências do trabalho no indivíduo são diluídas (Meijman & Mulder, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). De acordo com o modelo, as experiências de recuperação como o distanciamento psicológico e o relaxamento, são as mais eficazes ao indivíduo, na medida em que as atividades que as englobam não proporcionam qualquer tipo de exigência conseguindo abster-se do meio profissional (Meijman & Mulder, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). Nesta perspetiva, estudos evidenciam uma relação entre as exigências do teletrabalho e as experiências de recuperação. Quando o indivíduo está exposto constantemente a exigências, quantitativas ou emocionais, perante experiências de recuperação inadequadas, estará mais propenso a desenvolver qualquer problema de saúde (McEwen, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). Logo, o

aumento de trabalho relaciona-se negativamente com a eficácia das experiências de recuperação (Rook & Zijlstra, 2006 citado por Amstad & Semmer, 2009). Deste modo, como forma de não desenvolver problemas de saúde, o presente modelo defende a importância de o indivíduo se distanciar do trabalho executando atividades que não exijam dos seus sistemas funcionais, promovendo descanso (Meijman & Mulder, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). Estudos salientam esta perspectiva, destacando que os indivíduos que detêm de um maior nível de experiências de recuperação, são aqueles que têm menos exigências no contexto profissional. Sugere-se então que tanto nas exigências quantitativas como nas exigências emocionais, o indivíduo esteja capacitado de bons níveis de recuperação, como forma de estimular o seu bem-estar (Le Blanc, Bakker, Peeters & Schaufeli, 2001).

Além disso, estudos salientam que as experiências de recuperação podem também ter um efeito positivo criando *engagement* entre o indivíduo e organização, uma vez que sentimentos associados permitem uma maior satisfação e compromisso por parte do colaborador (Sonnentag, 2003). Por outro lado, as experiências de recuperação permitem ainda ao indivíduo deter de comportamento proativos, isto é, indivíduos com iniciativa no meio profissional (Crant, 2000; Frese et al., 1996; Parker, 2000 citado por Sonnenstag, 2003), vantagem clara para as organizações.

Ademais, as experiências de recuperação são também eficazes na relação entre exigências do teletrabalho e conflito trabalho-família. O conflito trabalho-família é um efeito negativo das exigências do teletrabalho, na medida em que quanto maior for o grau de exigências de teletrabalho ao indivíduo, maior será a dificuldade de definir limites entre o meio pessoal e profissional (Hartig et al., 2007 citado por Grant, Wallace & Spurgeon, 2013). Esta relação pode ter impacto direto nas experiências de recuperação, na medida em que estas são afetadas por falta de tempo, exigindo ao indivíduo esforço extra no trabalho para executar as suas funções (Meijman & Mulder, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). Sugere-se então que para um bom processo de recuperação ao indivíduo, torna-se imprescindível a capacidade de o colaborador equilibrar o meio profissional do meio pessoal (Amstand & Semmer, 2009). Deste modo, no estudo do bem-estar dos indivíduos considera-se as quatro experiências de recuperação (Bennt, Gabriel, Calderwood, Dahl-ing & Trougakos, 2016 citado por Sonnenstag & Fritz, 2007) como essenciais, na medida em que podem ter um papel de redução de níveis na relação entre exigências de teletrabalho e conflito trabalho-família. Estudos salientam que, em investigações, das quatro experiências de recuperação, o distanciamento psicológico é aquele que surte uma maior importância, na medida em que quando é adequado se associa a menores níveis de esgotamento e necessidade de recuperar, e

elevados níveis de satisfação com a vida (Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). Nesta perspetiva, o distanciamento psicológico pode ter um efeito moderador nas exigências do teletrabalho, funcionando como uma estratégia ao indivíduo de se distanciar do meio profissional, atenuando os efeitos do conflito trabalho-família.

Deste modo, compreendendo o distanciamento psicológico como experiência de recuperação única, propõe-se o estudo das seguintes hipóteses:

**H2a:** O distanciamento psicológico tem um papel moderador entre as exigências quantitativas e o conflito trabalho-família

**H2b:** O distanciamento psicológico tem um papel moderador entre as exigências emocionais e o conflito trabalho-família

## **2.5. Papel moderador do Distanciamento Psicológico na relação entre o Conflito Trabalho-Família e o Stress**

O processo de recuperação surge como um procedimento de relaxamento ao indivíduo (Geurts & Sonnentag, 2006 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009), que pretende atenuar os efeitos negativos das exigências do trabalho. Estudos evidenciam que a fadiga corresponde a um dos principais efeitos das exigências do teletrabalho, na medida em que é uma consequência natural do esforço do indivíduo no contexto profissional (Meijman, 1998 citado por Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021). Neste contexto, surgem as experiências de recuperação, que têm a capacidade de atenuar os efeitos de cansaço do indivíduo, num contexto de teletrabalho. Contudo, há que considerar a situação em que as exigências do trabalho são elevadas e, como tal, o processo de recuperação é inadequado, sobrecarregando o indivíduo ao nível de esforço imposto na função, que tem impacto direto no seu bem-estar, originando stress (Meijman & Mulder, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). Nesta perspetiva, estudos destacam que o stress surge como um dos efeitos negativos na saúde do indivíduo, ressaltando a importância das experiências de recuperação para atenuar os efeitos negativos (Moreno-Jiménez et al., 2009 citado por Dolce, Vayre, Molino & Ghislieri, 2020).

Nesta perspetiva, considerando as exigências do teletrabalho, existe também uma relação entre o conflito trabalho-família e o stress, visto que o aumento de conflito tem impacto direto nos níveis de stress do indivíduo, desencadeando-lhe problemas de saúde mental e física (Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021). Mediante esta associação, estudos sugerem a importância das experiências de recuperação como capazes de prevenir ou recuperar o sentimento de stress no indivíduo, salientando a importância deste se distanciar

psicologicamente do trabalho com atividades que lhe permitam repor recursos necessários (Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). Neste sentido, estudos indicam que as experiências de recuperação têm a capacidade de promover o bem-estar ao indivíduo, minimizando efeitos negativos na saúde (Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). Assim, é importante reconhecer que as experiências de recuperação podem ter um papel moderador, nomeadamente o distanciamento psicológico, na medida em que quando este processo é adequado, o indivíduo reporta baixos níveis de conflito trabalho-família e stress e altos níveis de satisfação.

Outros aspectos relevantes que atenuam os efeitos da associação entre o conflito trabalho-família e o stress são o tipo de atividades e ambiente em que o indivíduo se integra no processo de recuperação, que lhe proporciona um maior distanciamento psicológico do trabalho. Não existe um ambiente concreto que permita uma melhor experiência de relaxamento, uma vez que este vai depender de preferências do indivíduo, e aquilo que lhe permita uma maior qualidade de recuperação, nos períodos adequados (Sonnetag & Zijlstra, 2006 citado por Amstad & Semmer, 2009). Sonnetag e Fritz (2007) distinguem dois tipos de ambientes, os ambientes exteriores e os ambientes interiores. Consideram assim que o distanciamento psicológico é mais eficaz em ambientes exteriores, mediados pela presença de elementos naturais, uma vez que esta integração permite a melhor reposição de recursos esgotados. Tudo o que detém de estímulos naturais está relacionado com um aumento da experiência de recuperação, reduzindo os níveis de stress. Nesta circunstância, surge também a importância do contexto organizacional como estratégia de recuperação ao indivíduo (Bennet et al., 2016 citado por Sonnetag & Fritz, 2007), na medida em que o apoio das chefias promove o distanciamento psicológico do indivíduo, nos períodos adequados, de modo a equilibrar a relação de conflito trabalho-família e aumentar assim os níveis de satisfação (Moreno-Jiménez et al., 2009 citado por Dolce, Vayre, Molino & Ghislieri, 2020).

Deste modo, considerando o distanciamento psicológico como experiência de recuperação única, propõe-se o estudo das seguintes hipóteses:

**H3a:** “O distanciamento psicológico tem um papel moderador entre o conflito trabalho-família e o stress de tempo”

**H3b:** “O distanciamento psicológico tem um papel moderador entre o conflito trabalho-família e a ansiedade”

Em suma, o presente estudo sugere um modelo de pesquisa de mediação e de moderação. Neste modelo, o conflito trabalho-família mediará a relação entre as variáveis exigências do teletrabalho e o stress. Ademais, o distanciamento psicológico moderará a relação entre as

exigências do teletrabalho e o conflito trabalho-família, bem como a relação entre conflito trabalho-família e stress. O modelo pode ser observado na Figura 2.1.

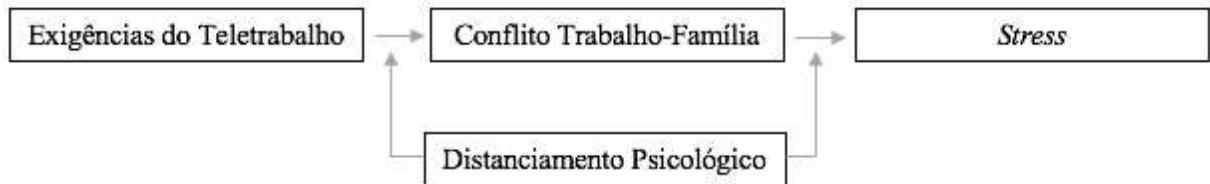


Figura 2.1. - Modelo Conceptual da Pesquisa

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

### **III. Método**

#### **3.1. Participantes**

A amostra do presente estudo é constituída por 253 participantes (N=253) integrados no mercado de trabalho português, onde a informação detalhada dos mesmos pode ser observada na Tabela 3.1. e Tabela 3.2.

No que diz respeito ao sexo, a maioria dos participantes pertence ao sexo feminino (69,6%) e quase metade dos participantes possui o grau de Licenciatura (46,2%). A maioria tem idades compreendidas entre os 45-49 anos (18,2%), sendo igualmente importante referir que os participantes com idades compreendidas entre 20-24 anos e os 40-44 anos, em conjunto, representam mais de um quarto dos participantes do estudo (30,0%).

Relativamente à experiência profissional, mais de um terço (39,5%) tem mais de 20 anos de experiência profissional, e a maioria (72,3%) não detém de nenhuma responsabilidade de chefia. Mais de metade dos participantes (54,5%) tem entre 1-3 filhos ou mais. Destes participantes, a maioria (79,4%) realiza a sua atividade profissional na zona de Lisboa e Vale do Tejo.

*Tabela 3.1. - Dados Sociodemográficos*

<b>Variáveis</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
Sexo	Feminino	176	69,6%
	Masculino	77	30,4%
Faixa Etária	20 aos 24 anos	38	15,0%
	25 aos 29 anos	34	13,4%
	30 aos 34 anos	28	11,1%
	35 aos 39 anos	23	9,1%
	40 aos 44 anos	38	15,0%
	45 aos 49 anos	46	18,2%
	50 aos 54 anos	30	11,9%
	55 aos 59 anos	11	4,3%
	Mais de 60 anos	5	2,0%

Tabela 3.2. - Dados Sociodemográficos (continuação)

Variáveis		N	%
	9º Ano – 3º Ciclo	1	0,4%
	Ensino Secundário	47	18,6%
	Licenciatura	117	46,2%
Escolaridade	Pós-Graduação ou	84	33,2%
	Mestrado		
	Doutoramento	4	1,6%
	Nenhum	115	45,5%
	1 filho	53	20,9%
Número de Filhos	2 filhos	55	21,7%
	3 ou mais filhos	30	11,9%
	Menos de 1 ano	16	6,3%
	Entre 1-5 anos	49	19,4%
Experiência	Entre 5-10 anos	29	11,5%
Profissional	Entre 10-15 anos	29	11,5%
	Entre 15-20 anos	30	11,9%
	Mais de 20 anos	100	39,5%
	Norte	22	8,7%
	Centro	23	9,1%
Área Geográfica	Lisboa e Vale do	201	79,4%
	Tejo		
	Alentejo	6	2,4%
	Algarve	1	0,4%
Responsabilidade de	Sim	70	27,7%
Chefia	Não	183	72,3%

### 3.2. Operacionalização das Variáveis

As variáveis em estudo foram medidas num questionário que integrava todas as escalas que operacionalizam as mesmas. Vão ser descritas em seguida.

**Exigências do Teletrabalho.** Para avaliar a presente variável foi utilizada a escala reformulada de COPSOQ desenvolvida por Kristensen (2001) traduzida por Silva et al. (2006), COPSOQ II (Pejtersen, Sønderga, Kristensen, Borg & Bjorner, 2010). Esta corresponde a um instrumento que permite definir e avaliar fatores psicossociais, baseada numa metodologia tripartida. Foi considerada a versão mais curta, nas quais são incluídas apenas as dimensões psicossociais com evidência epidemiológica de relação com a saúde. Das subescalas do COPSOQ II foram utilizadas apenas duas, sendo estas (1) exigências quantitativas e (2) exigências emocionais. Uma vez que se trata de um instrumento que “pode ser utilizado em qualquer tipo de trabalho” (Silva et al., 2006, p. 4) foi adaptado às exigências do teletrabalho. No que diz respeito às exigências quantitativas, foram utilizados os três itens tal como na escala original. Um exemplo de um item é o seguinte “A sua carga de trabalho é desigualmente distribuída da forma que se acumula?”. O Alfa de Cronbach corresponde a 0,86. No que concerne as exigências emocionais, foram utilizados três itens, tal como na escala original. Um dos exemplos é o seguinte “O seu trabalho coloca-o em situações emocionalmente perturbadoras?”. O valor do Alfa de Cronbach corresponde a 0,80. No total, foram utilizados seis itens, e estes foram avaliados através de uma escala de *Linkert* de 5 pontos (1 = “*Discordo Totalmente*” até 5 = “*Concordo Totalmente*”).

**Conflito Trabalho-Família.** Para a medição desta variável foi considerada uma escala abreviada desenvolvida por Stanton et al. (2002), de uma escala original de seis itens. Avaliou-se apenas o Conflito Trabalho-Família, considerando três itens, correspondentes cada um deles a um tipo de pressão, tal como na escala original, sendo estes (1) conflito baseado no tempo, (2) conflito baseado no stress e (3) conflito baseado no comportamento. Estes foram avaliados de acordo com a Escala de *Linkert* de 5 pontos (1 = “*Discordo Totalmente*” até 5 = “*Concordo Totalmente*”). Um exemplo de item utilizado é “Tenho que faltar a atividades familiares devido à quantidade de tempo que tenho de dedicar às minhas responsabilidades no trabalho”. Para a escala utilizada, o Alfa de Cronbach foi de 0,81.

**Distanciamento Psicológico.** Para a medição da presente variável foi considerada uma escala original de recuperação desenvolvida por Sonnentag e Fritz (2007). Esta escala baseia-se em quatro dimensões psicológicas relaxamento, procura de desafios, distanciamento psicológico e controlo – que correspondem a estratégias capazes de fomentar o bem-estar e a qualidade de vida do indivíduo. Assim, para se medir a variável distanciamento psicológico, foram considerados cinco itens conforme propostos pelos autores no artigo “*Recovery Experience Questionnaire*”, baseados e adaptados na tradução de Lobo e Pinheiro (2012). Estes foram

avaliados através de uma escala de resposta de *Linkert* de 5 pontos (1 = “*Discordo Totalmente*” até 5 = “*Concordo Totalmente*”). Um exemplo de um item utilizado é o seguinte “Não penso em trabalho de modo algum”. O Alfa de Cronbach da escala corresponde a 0,85.

**Stress.** De modo a medir a presente variável, utilizou-se uma escala original desenvolvida por Parker e Decottis (1983), baseada em duas subescalas, sendo estas (1) stress de tempo e (2) ansiedade. No que diz respeito à subescala de stress de tempo, foram utilizados apenas seis itens, pertencentes à escala original de oito. Um exemplo de um item é o seguinte “Trabalhar remotamente torna mais difícil passar tempo suficiente com a minha família”. O Alfa de Cronbach da escala corresponde a 0,89. Por outro lado, no que concerne a subescala ansiedade, foram utilizados quatro itens para a medir, numa escala original de cinco. Um exemplo é o seguinte “Sinto-me inquieto(a) e/ou nervoso(a) devido ao trabalho”. O valor do Alfa de Cronbach corresponde a 0,88. Os dez itens foram avaliados através de uma escala de *Linkert* de 5 pontos (1 = “*Discordo Totalmente*” até 5 = “*Concordo Totalmente*”).

### 3.3. Procedimento

O presente estudo tem como principal objetivo compreender de que modo é que o distanciamento psicológico pode contribuir para diminuir a relação existente entre as exigências do teletrabalho e o stress. Consiste numa investigação onde são analisadas e estabelecidas relações entre as variáveis, coordenada pela Professora Sílvia da Silva.

No que diz respeito à recolha dos dados, esta foi realizada através de um questionário *online*, um tipo de procedimento quantitativo. Antes do questionário ser aplicado, foram validados todos os requisitos de forma a compreender se todas as perguntas e escalas de resposta eram adequadas. Foi elaborado através da plataforma *Google Forms*, em português, e só foi aplicado a indivíduos que estavam ou tinham estado recentemente num regime de teletrabalho.

A sua divulgação foi realizada através de uma rede de contactos, isto é, contactos diretos e sob o efeito de “bola de neve”, ou seja, contacto passa a contacto. Em simultâneo, por via eletrónica, utilizando tanto meios profissionais (como por exemplo, *Linkedin*), como plataformas digitais informais (como por exemplo, *Facebook*). Solicitei ainda a colaboração aos trabalhadores na empresa em que me encontrava na altura a estagiar. Ou seja, trata-se de um processo de seleção por conveniência. Foi referido a todos os participantes que a sua participação era voluntária, bem como o anonimato e confidencialidade na respetiva recolha e análise de dados.

As questões utilizadas pertencem a escalas originais formuladas por autores, sendo de destacar que houve uma limitação nos itens relativos às exigências do teletrabalho, uma vez que se trata de uma variável estudada recentemente, pelo que foi adaptada à escala original de exigências do trabalho.

Os dados foram recolhidos num período de trinta dias, onde foram recolhidas 279 respostas. Contudo, uma vez que não foram cumpridos os critérios estipulados, 26 participantes foram retirados da análise de dados, considerando uma amostra total de 253 participantes.

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

#### IV. Resultados

Neste capítulo serão analisadas as hipóteses de investigação referidas acima. Os dados estatísticos foram analisados no *SPSS Statistics* (versão 26), para análise de variáveis, e no *Macro Process 2.4* (Hayes, 2018), para a análise de modelos de mediação e de moderação. No que diz respeito à Tabela 4.1., são apresentadas as médias, desvio padrão e correlações entre as variáveis do estudo.

*Tabela 4.1.* - Médias, desvio padrão e correlações entre as variáveis

Variáveis	M	DP	1	2	3	4	5	6
1.Exigências Quantitativas	3.07	1.13	-					
2.Exigências Emocionais	3.56	0.94	.47**	-				
3. Conflito Trabalho-Família	2.90	1.05	.61**	.60**	-			
4. Distanciamento Psicológico	2.71	0.84	-.40**	-.31**	-.48**	-		
5. Stress de Tempo	3.03	1.05	.69**	.56**	.67**	-.42**	-	
6. Ansiedade	2.97	1.07	.56**	.56**	.66**	-.41**	.63**	-

Notas: \*\* $p < .01$

Neste contexto, relativamente às correlações das variáveis, para a medição das mesmas foi utilizado o Coeficiente de *Pearson*, que nos permite compreender se a relação entre as variáveis é ou não significativa.

Ao analisarmos as correlações, é possível verificar que as exigências quantitativas estão positivamente relacionadas com o conflito trabalho-família ( $r = .61$ ;  $p < .01$ ), ou seja, quando o nível de exigências de terminar as tarefas ligadas ao trabalho aumenta, os níveis de conflito trabalho-família também aumentam. A mesma relação de associação positiva acontece entre as exigências emocionais e o conflito trabalho-família ( $r = .60$ ;  $p < .01$ ), o que nos indica que o aumento de tarefas profissionais que exigem emocionalmente do indivíduo, significa um acréscimo de conflito trabalho-família.

Deste modo, as exigências quantitativas em geral estão correlacionadas de forma positiva com o stress de tempo ( $r = .69$ ;  $p < .01$ ), ou seja, quando os níveis de exigências quantitativas

aumentam, os níveis de stress de curta ou longa duração no indivíduo também aumentam. O mesmo ocorre com as exigências emocionais, estando associada positivamente à variável stress de tempo ( $r = .56$ ;  $p < .01$ ), uma vez que quanto maior for o nível de tarefas que perturbem emocionalmente o indivíduo, maior será o stress de tempo do mesmo.

As exigências quantitativas ( $r = .56$ ;  $p < .01$ ) e as exigências emocionais ( $r = .56$ ;  $p < .01$ ), estão também positivamente associadas à ansiedade, ou seja, quando as exigências no contexto de teletrabalho aumentam, tanto ao nível de duração como de emoções, maior será o nível de ansiedade do indivíduo.

Por outro lado, o conflito trabalho-família está positivamente relacionado com o stress de tempo ( $r = .67$ ;  $p < .01$ ), e com a ansiedade ( $r = .66$ ;  $p < .01$ ), isto porque quando os níveis de conflito trabalho-família aumentam, maior será o stress no geral vivido pelo indivíduo.

Por fim, em relação à variável distanciamento psicológico, que representa a recuperação do indivíduo, apesar de não existir uma correlação significativa, por ser uma variável moderadora, existe uma relação negativa com as restantes variáveis. Por exemplo, quando os níveis de exigências quantitativas aumentam, o distanciamento psicológico diminui ( $r = -.40$ ;  $p < .01$ ). O mesmo acontece para as restantes variáveis.

Concluindo, as relações entre as variáveis em análise, acima descritas, são significativas e positivas, existindo uma relação significativa com a variável distanciamento psicológico, pelo que não serão excluídas nenhuma das variáveis em análises posteriores.

#### 4.1. Teste de Hipóteses

Para se testar as hipóteses do estudo seguiram-se as recomendações de Baron e Kenny (1986). Os resultados referentes às hipóteses encontram-se sintetizados de seguida, apresentados através do valor de coeficiente (B) e erro padrão. Considerando a Tabela 4.2., verifica-se os resultados detalhados da relação entre as exigências quantitativas e o stress de tempo, com o papel mediador do conflito trabalho-família (H1a).

*Tabela 4.2.* - Resultados da relação entre as Exigências Quantitativas e o Stress de Tempo: papel mediador do Conflito Trabalho-Família

Variável Preditora	Conflito trabalho-família		Stress de Tempo	
	B	Erro Padrão	B	Erro Padrão
<i>Efeito total</i>				
Constante			1.07***	.14
Exigências quantitativas			.64***	.04
<i>Efeito direto</i>				
Constante	1.16***	.15	.60***	.14
Exigências quantitativas	.57***	.05	.41***	.05
Conflito Trabalho-família			.40***	.05
	Coeficiente	Erro Padrão	95% Bootstrap IC	
<i>Efeito Indireto</i>	.23	.04	.16	.31

Notas: \*\*\*  $p < .001$

No que diz respeito aos resultados da Tabela 4.2., o efeito total, ou seja, o efeito das exigências quantitativas no stress de tempo, quando ainda não está a ser controlado pela variável mediadora, é positivo e significativo ( $B = .64$ ,  $t = 15.05$ ,  $p < .001$ ). Quando incluída no modelo a variável mediadora, esta tem um efeito significativo no stress de tempo ( $B = .40$ ,  $t = 7.75$ ,  $p < .001$ ), mas as exigências quantitativas do teletrabalho continuam a ter um efeito significativo no stress de tempo ( $B = .41$ ,  $t = 8.50$ ,  $p < .001$ ), diminuindo o seu efeito, o que nos sugere a existência de um efeito de mediação parcial.

Neste contexto, considerando as 5000 replicações, as análises de *bootstrap* indicam-nos que existe um efeito indireto positivo e significativo, uma vez que zero não está incluído no intervalo de confiança ( $B = .23$ , 95% IC = .16, .31). O modelo explica 58% da variabilidade do stress de tempo ( $F (2, 250) = 169.96$ ,  $p < .001$ ). A hipótese é corroborada.

Seguidamente, os resultados referentes à relação entre as exigências quantitativas e a ansiedade, com a variável conflito trabalho-família enquanto mediadora (H1b), são apresentados na Tabela 4.3.

*Tabela 4.3.* - Resultados da relação entre as Exigências Quantitativas e a Ansiedade: papel mediador do Conflito Trabalho-Família

Variável Preditora	Conflito trabalho-família		Ansiedade	
	B	Erro Padrão	B	Erro Padrão
<i>Efeito total</i>				
Constante			1.34***	.16
Exigências quantitativas			.53***	.05
<i>Efeito direto</i>				
Constante	1.16***	.15	.73***	.16
Exigências quantitativas	.57***	.05	.23***	.05
Conflito Trabalho-família			.53***	.06
	Coeficiente	Erro Padrão	95% Bootstrap IC	
<i>Efeito Indireto</i>	.30	.05	.22	.39

Notas: \*\*\* $p < .001$

No que se refere ao efeito total, isto é, o efeito das exigências quantitativas na ansiedade, quando ainda não está a ser controlado pela variável mediadora, é positivo e significativo ( $B = .53$ ,  $t = 10.67$ ,  $p < .001$ ). Quando é incluída no modelo a variável mediadora, esta tem um efeito significativo na ansiedade ( $B = .53$ ,  $t = 8.91$ ,  $p < .001$ ). As exigências quantitativas têm também um efeito significativo na ansiedade ( $B = .23$ ,  $t = 4.23$ ,  $p < .001$ ), mas diminui o valor do seu efeito, o que nos sugere a existência de um efeito de mediação parcial.

Nesta perspetiva, considerando as 5000 replicações, as análises de *bootstrap* indica-nos que existe um efeito indireto positivo e significativo, uma vez que zero não está incluído no intervalo de confiança ( $B = .30$ , 95% IC =  $.22$ ,  $.39$ ). O modelo explica 48% da variabilidade da ansiedade ( $F(2, 250) = 114.41$ ,  $p < .001$ ). A hipótese é assim corroborada.

Adicionalmente, os resultados referentes à relação entre as exigências emocionais e o stress de tempo, com o papel mediador da variável conflito trabalho-família (H1c), encontram-se sintetizados na Tabela 4.4.

*Tabela 4.4.* - Resultados da relação entre as Exigências Emocionais e o Stress de Tempo: papel mediador do Conflito Trabalho-Família

Variável Preditora	Conflito trabalho-família		Stress de Tempo	
	B	Erro Padrão	B	Erro Padrão
<i>Efeito total</i>				
Constante			.83***	.21
Exigências emocionais			.62***	.06
<i>Efeito direto</i>				
Constante	.51**	.21	.55**	.02
Exigências emocionais	.67***	.06	.26***	.06
Conflito Trabalho-família			.53***	.06
	Coeficiente	Erro Padrão	95% Bootstrap IC	
<i>Efeito Indireto</i>	.36	.05	.27	.45

Notas: \*\*  $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

No que concerne o efeito total, isto é, o efeito das exigências emocionais no stress de tempo, quando ainda não está controlado pela variável mediadora, é positivo e significativo ( $B = .62$ ,  $t = 10.63$ ,  $p < .001$ ). Quando é incluída no modelo a variável mediadora, esta tem um efeito significativo no stress de tempo ( $B = .53$ ,  $t = 9.36$ ,  $p < .001$ ), contudo as exigências emocionais continuam a ter um efeito significativo na variável stress de tempo ( $B = .26$ ,  $t = 4.20$ ,  $p < .001$ ), diminuindo o valor de B, o que nos sugere a existência de um efeito de mediação parcial.

Neste enquadramento, considerando as 5000 replicações, as análises de *bootstrap* indicam-nos que existe um efeito indireto positivo e significativo, uma vez que zero não está incluído no intervalo de confiança ( $B = .36$ , 95% IC =  $.27$ ,  $.45$ ). O modelo explica 49% da variabilidade do stress de tempo ( $F(2, 250) = 119.89$ ,  $p < .001$ ). A hipótese é corroborada.

Por fim, os resultados referentes à relação entre as exigências emocionais e a ansiedade, com a variável conflito trabalho-família enquanto mediadora (H1d), encontram-se sintetizados na Tabela 4.5.

*Tabela 4.5.* - Resultados da relação entre as Exigências Emocionais e Ansiedade: papel mediador do Conflito Trabalho-Família

Variável Preditora	Conflito trabalho-família		Ansiedade	
	B	Erro Padrão	B	Erro Padrão
<i>Efeito total</i>				
Constante			.70**	.22
Exigências emocionais			.64***	.06
<i>Efeito direto</i>				
Constante	.51*	.21	.43*	.20
Exigências emocionais	.67***	.06	.29***	.07
Conflito Trabalho-família			.52***	.06
	Coeficiente	Erro Padrão	95% Bootstrap IC	
<i>Efeito Indireto</i>	.35	.05	.26	.46

Notas: \*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

No que diz respeito ao efeito total, ou seja, o efeito das exigências emocionais na ansiedade, quando ainda não está controlado pela variável mediadora, é positivo e significativo ( $B = .64$ ,  $t = 10.72$ ,  $p < .001$ ). Quando incluída no modelo a variável mediadora, esta tem um efeito significativo na ansiedade ( $B = .52$ ,  $t = 8.96$ ,  $p < .001$ ). As exigências emocionais continuam a ter um efeito significativo na ansiedade ( $B = .29$ ,  $t = 4.41$ ,  $p < .001$ ), contudo diminui o valor do seu efeito, o que nos sugere a existência de um efeito de mediação parcial.

Deste modo, tendo por base as 5000 replicações, as análises de *bootstrap* indicam-nos que existe um efeito indireto positivo e significativo, uma vez que o zero não está incluído no intervalo de confiança ( $B = .35$ , 95% IC = .26, .46). O modelo explica 48% da variabilidade da ansiedade ( $F(2, 250) = 115,81$ ,  $p < .001$ ). A hipótese é corroborada.

Suplementarmente, os resultados referentes às hipóteses de moderação encontram-se sintetizados de seguida. Considerando, primeiramente, a relação entre as exigências quantitativas e o conflito trabalho família, moderada pelo distanciamento psicológico (H2a), os resultados encontram-se na Tabela 4.6.

Tabela 4.6. - Resultados da relação entre as Exigências Quantitativas e o Conflito Trabalho-Família: papel moderador do Distanciamento Psicológico

Variável	B	SE	t	p	95% CI
Ex. Quant. → CTF ( $F(3, 249) = 66.19, R^2 = .44, p < .001$ )					
Constante	2.91***	.05	55.60	< .001	[2.81, 3.02]
Ex. Quant.	.46***	.05	9.62	< .001	[.37, .55]
Dist. Psic.	-.36***	.06	-5.57	< .001	[-.48, -.23]
EQ*DP	.04	.05	.79	.431	[-.05, .13]

Notas: \*\*\* $p < .001$

No que diz respeito à Tabela 4.6., verifica-se que as exigências quantitativas ( $B = .46, t = 9.62, p < .001$ ) têm um efeito positivo e significativo no conflito trabalho-família. Por sua vez, o distanciamento psicológico ( $B = -.36, t = -5.57, p < .001$ ) tem um efeito negativo e significativo no conflito trabalho-família, ou seja, a prática de distanciamento psicológico reduz o conflito trabalho-família. Quanto ao efeito moderador do distanciamento psicológico na relação entre as exigências quantitativas e o conflito trabalho-família ( $B = .04, t = .79, p = .431$ ), os resultados indicam-nos que o mesmo não é significativo. Esta hipótese não é corroborada.

Em seguida, os resultados referentes à relação entre as exigências emocionais e o conflito trabalho-família, com a variável distanciamento psicológico enquanto moderadora (H2b) encontram-se sintetizados na Tabela 4.7.

Tabela 4.7. - Resultados da relação entre as Exigências Emocionais e o Conflito Trabalho-Família: papel moderador do Distanciamento Psicológico

Variável	B	SE	t	p	95% CI
Ex. Emoc. → CTF ( $F(3, 249) = 70.86, R^2 = .46, p < .001$ )					
Constante	2.91***	.05	57.14	< .001	[2.81, 3.01]
Ex. Emoc.	.55***	.05	10.15	< .001	[.45, .66]
Dist. Psic.	-.41***	.06	-6.68	< .001	[-.53, -.29]
EE*DP	.03	.06	.52	.601	[-.09, .15]

Notas: \*\*\* $p < .001$

Considerando a Tabela 4.7., os resultados indicam-nos que as exigências emocionais ( $B = .55$ ,  $t = 10.15$ ,  $p < .001$ ) têm um efeito positivo e significativo no conflito trabalho-família. Por sua vez, o distanciamento psicológico ( $B = -.41$ ,  $t = -6.68$ ,  $p < .001$ ) tem um efeito principal, negativo e significativo, no conflito trabalho-família, isto é, a prática de distanciamento psicológico reduz o conflito trabalho-família. Relativamente ao efeito moderador do distanciamento psicológico na relação entre as exigências emocionais e o conflito trabalho-família ( $B = .03$ ,  $t = .52$ ,  $p = .601$ ), os resultados indicam-nos que o mesmo não é significativo. Deste modo, a hipótese não é corroborada.

Posteriormente, os resultados da relação entre o conflito trabalho-família e o stress de tempo, moderada pelo distanciamento psicológico (H3a), situam-se na Tabela 4.8.

*Tabela 4.8. - Resultados da relação entre o Conflito Trabalho-Família e o Stress de Tempo: papel moderador do Distanciamento Psicológico*

Variável	B	SE	t	p	95% CI
CTF → Str. Tem. ( $F (3, 249) = 72.02$ , $R^2 = .46$ , $p < .001$ )					
Constante	3.04***	.05	57.83	< .001	[2.94, 3.16]
CTF	.61***	.05	11.55	< .001	[.51, .72]
Dist. Psic.	-.15*	.07	-2.25	< .05	[-.28, -.02]
CTF*DP	.02	.05	.39	.697	[-.08, .11]

Notas: \* $p < .05$ ; \*\*\* $p < .001$

Analizando a Tabela 4.8., os resultados indicam-nos que o conflito trabalho-família ( $B = .61$ ,  $t = 11.55$ ,  $p < .001$ ) tem um efeito positivo e significativo no stress de tempo. Em contrapartida, o distanciamento psicológico ( $B = -.15$ ,  $t = -2.25$ ,  $p < .05$ ) detém de um efeito principal, negativo e significativo, no stress de tempo, ou seja, a prática de distanciamento psicológico reduz os níveis de stress tempo. Relativamente ao efeito moderador do distanciamento psicológico na relação entre o conflito trabalho-família e o stress de tempo ( $B = .02$ ,  $t = .39$ ,  $p = .697$ ), os resultados indicam-nos que o mesmo não é significativo. Esta hipótese não é corroborada.

Por fim, relativamente aos resultados da última hipótese do nosso estudo (H3b), isto é, da relação entre o conflito trabalho-família e a ansiedade, moderada pelo distanciamento psicológico, encontram-se sintetizados na Tabela 4.9.

*Tabela 4.9.* - Resultados da relação entre o Conflito Trabalho-Família e a Ansiedade: papel moderador do Distanciamento Psicológico

Variável	B	SE	t	p	95% CI
CTF → Ans. ( $F(3, 249) = 69.09, R^2 = .45, p < .001$ )					
Constante	3.00***	0.5	55.20	< .001	[2.89, 3.12]
CTF	.62***	.06	11.24	< .001	[.51, .73]
Dist. Psic.	-.15*	.07	-2.19	< .05	[-.29, -.02]
CTF*DP	.07	.05	1.46	.146	[-.03, .17]

Notas: \* $p < .05$ ; \*\*\* $p < .001$

No que concerne a Tabela 4.9., os resultados demonstram que o conflito trabalho-família ( $B = .62, t = 11.24, p < .001$ ) têm um efeito positivo e significativo na ansiedade. Por sua vez, o distanciamento psicológico ( $B = -.15, t = -2.19, p < .05$ ) tem um efeito principal, negativo e significativo na ansiedade, ou seja, a prática de distanciamento psicológico reduz os níveis de ansiedade. Quanto ao efeito moderador do distanciamento psicológico na relação entre o conflito trabalho-família e a ansiedade ( $B = .07, t = 1.46, p = .146$ ), os resultados indicam-nos que o mesmo não é significativo. Esta hipótese não é corroborada.

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## V. Discussão e Conclusões

Nesta investigação, analisou-se o papel das exigências do teletrabalho no stress experienciado pelos indivíduos. Deste modo, procurou-se por compreender o papel do conflito trabalho-família, enquanto variável mediadora, na relação entre as exigências do teletrabalho e do stress, em dois tipos, respetivamente. Esta relação constitui quatro das hipóteses estudadas. Duas das hipóteses centram-se no papel mediador do conflito trabalho-família na relação entre as exigências quantitativas e o stress de tempo, bem como na relação entre as exigências quantitativas e a ansiedade. E as duas outras hipóteses procuram compreender a mediação do conflito trabalho-família na relação entre as exigências emocionais e o stress de tempo, assim como na relação entre as exigências emocionais e a ansiedade.

Neste contexto, primeiramente, os resultados demonstraram uma relação positiva e significativa entre as exigências quantitativas e o stress de tempo, mediada pelo conflito trabalho família (H1a). Os resultados revelam também uma relação positiva e significativa entre as exigências quantitativas e a ansiedade, com o conflito trabalho-família enquanto mediador (H1b). Assim, reconhece-se que o facto de o indivíduo ter a capacidade de controlar o tempo dedicado às suas responsabilidades, em contexto de teletrabalho, é como um aspeto negativo na sua saúde, na medida em que o possibilita trabalhar em períodos inadequados impedindo-o de criar limites entre o trabalho e a família, originando conflito (Dettmers, 2017 citado por Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021). Estes resultados confirmam a literatura analisada, referindo que as exigências quantitativas comprometem o conflito trabalho-família, isto é, que a sobrecarga de funções profissionais não permite, ao indivíduo, o equilíbrio do meio pessoal e profissional, associando-se a problemas de saúde mental e física, como por exemplo o stress (Greenhaus & Beutell, 1985 citado por Mann & Holdsworth, 2003). Ademais, para além do stress, o indivíduo está suscetível a desenvolver emoções como a ansiedade, devido ao excesso de responsabilidades e o tempo para executar as suas tarefas no trabalho (Cohen, Janicki-Deverts & Miller, 2007 citado por Tavares, 2017). Logo, o conflito trabalho-família está associado assim a um sentimento negativo, que afeta diretamente a saúde do colaborador (Hobfoll, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009) impactando os seus níveis de stress de tempo e ansiedade.

Além disso, a partir dos resultados, reconhece-se uma relação positiva e significativa entre as exigências emocionais e o stress de tempo, com a variável conflito trabalho-família enquanto mediadora (H1c). Estudos demonstram esta mesma relação, sugerindo que determinadas situações no contexto de teletrabalho, que requerem um maior envolvimento emocional do indivíduo, têm impacto direto na sua saúde mental (Mann & Holdsworth, 2003). Essas situações

não permitem ao indivíduo criar limites entre trabalho-família, associando-se a problemas de saúde, tais como o stress ou esgotamento psicológico (Blanc, Bakker, Peeters & Schaufeli, 2001; Brotheridge & Grandey, 2002 citado por Jonge, Peeters, Blanc & Noordam, 2008). Deste modo, verifica-se que o aumento das exigências emocionais está associado ao conflito trabalho-família e, consequentemente, ao aumento de níveis de stress de tempo.

Quanto à hipótese H1d, da mediação da relação entre as exigências emocionais e a ansiedade pelo conflito trabalho-família, os resultados revelam existir uma relação positiva e significativa entre as exigências emocionais e a ansiedade. Verifica-se, assim, a hipótese de que as exigências emocionais afetam o conflito trabalho-família, aumentando os níveis de ansiedade do indivíduo. De facto, pesquisas anteriores sugerem estes mesmos resultados, ressalvando que as exigências emocionais são preditores do conflito trabalho-família, nomeadamente se as funções a desempenhar esgotarem emocionalmente o indivíduo. Posto isto, consoante o contexto de teletrabalho, a ansiedade será uma das emoções na qual os indivíduos estão expostos com o aumento das exigências emocionais (Peplau & Caldwell, 1978 citado por Mann & Holdsworth, 2003). O tipo de ambiente experienciado pelo indivíduo, num contexto de teletrabalho, normalmente propenso a maiores distrações, exige emocionalmente de si impedindo-o de criar limites entre o meio pessoal e o meio profissional, proporcionando-lhe maiores níveis de stress, e emoções como a ansiedade (Al-Bcherrawy, 1997 citado por Tremblay, Paquet & Najem, 2006).

Em suma, as quatro hipóteses de mediação foram assim corroboradas, indo ao encontro de estudos anteriores, que demonstraram que o conflito trabalho-família tem um papel mediador na relação entre as exigências do trabalho, recursos e emoções como o stress (Voydanoff, 2005 citado por Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021).

Considerando o efeito das exigências do teletrabalho na saúde do indivíduo, há estratégias que devem ser implementadas como forma de minimizar o conflito trabalho-família e o stress. Segundo o Modelo JD-R, os recursos existentes no trabalho, quando adequados, são motivacionais ao indivíduo permitindo-lhe atenuar os efeitos das exigências do teletrabalho, no geral, aumentando os níveis de produtividade e satisfação (Bakker & Demerouti, 2006). No caso das exigências quantitativas, uma estratégia a ser considerada passa pelo indivíduo ter a capacidade de adaptar as suas características pessoais, para lidar com situações de pressão no trabalho (Edwards et al., 1998 citado por Van Veldhoven, 2014). Por outro lado, no caso das exigências emocionais, sugere-se que os recursos emocionais tenham a capacidade de atenuar os efeitos negativos, proporcionando o bem-estar no indivíduo (Jonge, Peeters, Blanc & Noordam, 2008). Para além do papel individual do colaborador, práticas de gestão de pessoas

podem ser implementadas pelas organizações, no contexto de teletrabalho, atenuando os seus efeitos negativos. Estudos propõem medidas como o suporte organizacional (Kniffin, 2020 citado por Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021) e o apoio das chefias (Moreno-Jiménez et al., 2009 citado por Dolce, Vayre, Molino & Ghislieri, 2020).

Além disso, estudou-se ainda o papel moderador do distanciamento psicológico na relação entre as exigências do teletrabalho e o stress. Esta relação concebe quatro outras hipóteses. Duas dizem respeito ao papel moderador do distanciamento psicológico na relação entre as exigências do teletrabalho e o conflito trabalho-família, em dois tipos de exigências (exigências quantitativas e exigências emocionais). E, as outras duas hipóteses, centram-se no estudo do papel moderador do distanciamento psicológico, na relação entre o conflito trabalho-família e o stress, em dois tipos de stress (stress de tempo e ansiedade).

Ao encontro das hipóteses H2a e H2b, os resultados revelam que não existe um efeito moderador do distanciamento psicológico na relação entre as exigências do teletrabalho, quantitativas e emocionais, e o conflito trabalho-família. Estudos têm salientado que, embora o distanciamento psicológico seja uma prática eficaz, isolada, não é capaz de moderar a relação das exigências do teletrabalho e conflito trabalho-família. Sugere-se que, para além da importância do distanciamento psicológico, também o controlo e a procura de desafios sejam considerados como experiências essenciais na recuperação do indivíduo, na medida em que lhe permitem repor recursos necessários (Hobfoll, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). Ou seja, para além da importância das atividades de relaxamento, são também essenciais atividades que permitam ao indivíduo tomar uma decisão sobre aquilo que pretende fazer, bem como atividades que permitam desenvolver novas experiências ou conhecimentos, que acabam por motivar e permitir repor recursos adequados no processo de recuperação (Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). Deste modo, autores sugerem a análise das quatro experiências de recuperação no estudo do bem-estar do indivíduo (Bennet, Gabriel, Calderwood, Dahl-ing & Trougakos, 2016 citado por Sonnentag & Fritz, 2007).

Embora o papel moderador do distanciamento psicológico na relação entre as exigências do teletrabalho e o conflito trabalho-família não tenha sido verificado, os resultados revelam ainda que houve um efeito negativo e significativo no conflito trabalho-família, concluindo que a prática de distanciamento psicológico reduz os níveis de conflito no indivíduo. Estes resultados são confirmados pela literatura analisada, uma vez que as atividades que englobam o distanciamento psicológico são vistas como eficazes ao indivíduo, e lhe permite distanciar-se do meio profissional (Meijman & Mulder, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009), proporcionando mais tempo a nível pessoal, minimizando assim o conflito trabalho-família.

Por fim, o estudo das últimas hipóteses do estudo (H3a, H3b) revelaram não existir um efeito moderador do distanciamento psicológico na relação entre o conflito trabalho-família e o stress, nos dois tipos de stress (stress de tempo e ansiedade). Ou seja, a prática de distanciamento psicológico não tem a capacidade de atenuar a relação entre o conflito trabalho-família e o stress. Embora seja considerada a eficácia de atividades que permitem aos indivíduos distanciar-se do meio profissional, estudos revelam a importância da Teoria de Conservação de Recursos, segundo Hobfoll (1998) sugerindo, novamente, a importância de atividades ligadas ao controlo e procura de desafios na experiência de recuperação do indivíduo (Hobfoll, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). Estas atividades permitem ao indivíduo investir em recursos ameaçados, prevenindo e diminuindo os seus níveis de stress (Hobfoll, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). Deste modo, entende-se a importância destas atividades no estudo do stress, pois são essenciais, uma vez que permitem repor os níveis de energia dos indivíduos, promovendo a satisfação e bem-estar (Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009).

Apesar de o papel moderador do distanciamento psicológico na relação entre o conflito trabalho-família e o stress não ter sido verificado, os resultados apontam para um efeito negativo e significativo nos dois tipos de stress, compreendendo que a prática de distanciamento psicológico do trabalho reduz os níveis de stress de tempo e ansiedade no indivíduo. Estudos sugerem estes resultados, ressalvando a eficiência do distanciar psicologicamente do trabalho, como uma medida adequada para atenuar os efeitos do stress (Geurts & Sonnentag, 2006 citado por Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009). Logo, trata-se de um mecanismo de recuperação eficaz, na medida em que permite ao indivíduo executar atividades, repondo recursos necessários, minimizando os níveis de stress no trabalho (Siltaloppi, Kinnune & Feldt, 2009).

Em suma, as hipóteses de moderação não foram corroboradas, concluindo que o distanciamento psicológico não tem a capacidade de moderar a relação entre as exigências do teletrabalho, conflito trabalho-família e stress.

## **5.1. Contribuições Teóricas**

O estudo revela alguns aspectos já destacados na literatura, reconhecendo a relação existente entre as exigências do teletrabalho e o stress (Veldhoven, 2014). Neste contexto, confirma o papel mediador do conflito trabalho-família nesta associação, uma vez que surge como um dos efeitos das exigências do teletrabalho (Ellison, 1999 citado por Mann & Holdsworth, 2003). Deste modo, estudos sugerem estratégias individuais, como por exemplo, a capacidade de adaptação por parte do indivíduo para atenuar os efeitos negativos das exigências do teletrabalho, proporcionando o seu bem-estar (Edwards et al., 1998 citado por Van Veldhoven,

2014). Nesta perspetiva, também são necessárias estratégias, provenientes do meio organizacional, para ajudar o indivíduo a lidar com as exigências do teletrabalho, destacando como medidas essenciais o suporte organizacional (Kniffin, 2020 citado por Ghislieri, Molino, Dolce, Sanseverino & Presutti, 2021) e o apoio das chefias (Moreno-Jiménez et al., 2009 citado por Dolce, Vayre, Molino & Ghislieri, 2020). Suplementarmente, a partir do Modelo JD-R, compreendeu-se o impacto das exigências do teletrabalho no indivíduo, e a importância de recursos para atenuar os seus efeitos negativos, considerando o distanciamento psicológico como um mecanismo eficaz (Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). O estudo revelou que o papel moderador do distanciamento psicológico, na relação entre as exigências do teletrabalho e o conflito trabalho-família e, na relação entre o conflito trabalho-família e o stress, não é significativo. Deste modo, compreende-se a eficácia do distanciamento psicológico, enquanto experiência de recuperação, mas sugerem-se também relevantes processos de recuperação como o controlo e procura de desafios, eficazes para repor recursos aos indivíduos, possibilitando o sucesso no processo de recuperação (Hobfoll, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). Os resultados demonstraram ainda um efeito negativo e significativo do distanciamento psicológico no conflito trabalho-família, stress de tempo e ansiedade. Logo, sugere que a prática de distanciamento psicológico tem a capacidade de atenuar os efeitos do conflito trabalho-família, stress de tempo e ansiedade.

Ao longo do estudo, com base na literatura, focaram-se outras medidas que auxiliam no impacto das exigências do teletrabalho, e nos seus efeitos negativos, como o conflito trabalho-família e o stress.

No que toca ao contributo deste estudo, considera-se que este traz algo novo à literatura existente acerca do papel do teletrabalho na sociedade atual. Adicionalmente, permitiu reter um melhor conhecimento do papel mediador do conflito trabalho-família, na relação das exigências do teletrabalho e do stress, considerando as respetivas dimensões. Complementarmente, a diferença de estudos anteriores de se considerar apenas o distanciamento psicológico como variável moderadora do estudo, contribuiu para um melhor conhecimento e eficácia da mesma, bem como a importância das quatro experiências de recuperação no estudo do bem-estar dos indivíduos (Bennt, Gabriel, Calderwood, Dahl-ing & Trougakos, 2016 citado por Sonnentag & Fritz, 2007).

Concluindo, esta investigação sugere novas características e relações de variáveis, inovadoras na literatura, que permitiram compreender o fenómeno do teletrabalho, o impacto dessas exigências e importância de recursos ao indivíduo, que promovam a sua satisfação e bem-estar.

## **5.2. Implicações Práticas**

O estudo revela algumas implicações práticas. Devido à pandemia COVID-19, o teletrabalho impôs-se na sociedade, sendo uma modalidade de trabalho bastante praticada pelas organizações atualmente (Figueiredo, Ribeiro, Pereira & Passos, 2021). Neste contexto, torna-se necessário compreender a experiência dos indivíduos que trabalham remotamente, bem como o impacto que esta modalidade pode ter no seu bem-estar.

O teletrabalho acarreta desafios aos indivíduos, nomeadamente pelas condições de trabalho e gestão dos níveis de saúde. Deste modo, antes de uma organização o implementar, considera-se necessário avaliar algumas componentes, tais como se os indivíduos dispõem de equipamentos, ferramentas e ambiente adequado que lhe permita executar as suas tarefas profissionais (Ferreira, 2017 citado por Vilarinho, Paschoal & Demo, 2021). Para além disso, é necessário avaliar também se o indivíduo tem autonomia suficiente para definir horários de trabalho e cumpri-los, assim como efeitos de pausa ao longo do dia, gerindo a sua saúde psicológica, nomeadamente, os efeitos de stress (Cohen, Janiki-Deverts & Miller, 2007 citado por Tavares, 2017). Neste contexto, esta relação entre as exigências do teletrabalho e os níveis de stress já era comprovada pela literatura, contudo, denota-se a importância de os indivíduos apostarem em mais estratégias que permitam controlar os efeitos do teletrabalho, reduzindo os níveis de stress.

Suplementarmente, os resultados do nosso estudo revelam o papel mediador do conflito trabalho-família, na relação entre as exigências do teletrabalho e do stress. Considerando que o conflito surge, de igual modo, como um dos desafios das exigências do teletrabalho, dificultando ao indivíduo a gestão da vida pessoal e profissional (Pyoria, 2003). Sugere-se novamente a importância de as organizações adotarem medidas certas para minimizar o risco de conflito. Nesta perspetiva, uma das estratégias a aplicar seria novamente o controlo sobre horários, de forma a não sobrecarregar o indivíduo, equilibrando o contexto trabalho e família (Tavares, 2017). Deste modo, um maior acompanhamento por parte das chefias poderia funcionar como uma estratégia para atenuar o conflito trabalho-família, na medida em que o apoio fornecido ao indivíduo ajuda a atenuar os efeitos das exigências do teletrabalho, possibilitando um maior desempenho e saúde (Vaéna et al., 2003 citado por Bakker & Demeruti, 2006). Contudo, é essencial que este apoio não seja confundido com controlo de chefias, uma vez que o teletrabalho permite autonomia e flexibilidade ao indivíduo (Mann & Holdsworth, 2003). Desta forma, deve-se privilegiar uma relação de confiança entre colaborador e chefia, aumentando os seus níveis de satisfação e motivação (Grant, Wallace & Spurgeon, 2013).

Ademais, através do presente estudo, reconhece-se a importância das experiências de recuperação no bem-estar dos indivíduos. Verifica-se que, embora o distanciamento psicológico não seja uma variável moderadora significativa, é eficaz e essencial, pois a prática de distanciamento do indivíduo do meio profissional, reduz os seus níveis de conflito trabalho-família e stress (Meijman & Mulder, 1998 citado por Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009). A partir destes resultados, torna-se também essencial que as organizações apostem em estratégias que promovam atividades que permitam ao indivíduo distanciar-se, sugerindo que estas são capazes de atenuar os níveis de exigências no teletrabalho, estimulando o bem-estar (Le Blanc, Bakker, Peeters & Schaufeli, 2001).

### **5.3. Limitações do Estudo e Pesquisas Futuras**

O estudo revela algumas limitações, que devem ser consideradas. Primeiramente, consta na escala utilizada para avaliar a variável exigências do teletrabalho, baseada no *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (Silva et al., 2006). A escala detém um conjunto de itens diversificados, que abordam as exigências do trabalho de diferentes modos, destacando as exigências quantitativas e as exigências emocionais, aplicadas nesta investigação. Considerando a presente literatura e o conhecimento mais atual do contexto de teletrabalho, essencialmente devido à pandemia COVID-19, ainda não existe uma escala que avalie as exigências do teletrabalho. Deste modo, foi utilizada a escala de validação das exigências do trabalho, adaptada ao contexto de teletrabalho, uma vez que o COPSOQ (*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*) funciona como um instrumento capaz de medir a variável trabalho em qualquer tipo de contexto (Silva et al., 2006). É algo que deve ser considerado em pesquisas futuras, para um melhor entendimento do estudo.

Nesta perspetiva, outra limitação centra-se no estudo das variáveis. Consoante o estudo e a sua relevância na atual sociedade, deviam ter sido aplicadas variáveis de controlo na investigação das hipóteses, como por exemplo os anos de experiência profissional do indivíduo, número de filhos e responsabilidade de chefia. Sugere-se que futuras investigações considerem estas variáveis para uma melhor clareza das relações demonstradas no Modelo Conceptual do Estudo (Figura 2.1.). Por exemplo, estas permitiriam compreender, detalhadamente, se os efeitos das exigências do teletrabalho são os mesmos para indivíduos com responsabilidades diferentes no trabalho, ou se o conflito trabalho-família difere consoante o número de dependentes.

Outra limitação que deve ser tida em consideração em estudos futuros relaciona-se com o número de dias que o indivíduo está em teletrabalho. Neste contexto, quando se avalia as

exigências do teletrabalho, este conteúdo deve ser analisado, já que existe uma diferença de dinamismo e motivação do indivíduo, quando se está num contexto de teletrabalho ou híbrido. Estudos anteriores consideram esta relevância, uma vez que os efeitos negativos do teletrabalho decrescem consoante o número de dias em que o indivíduo está em teletrabalho. Ou seja, se o indivíduo estiver uns dias em teletrabalho e outros em escritório tradicional, os efeitos negativos das exigências do teletrabalho serão menores (Bailey & Kurland, 2002 citado por Solis, 2016). Este aspeto deve ser considerado em estudos futuros para não comprometer a investigação, fornecendo resultados mais assertivos.

Complementarmente, outro aspeto considerado como uma limitação é a função profissional que desempenha e responsabilidades do indivíduo (Karasek & Theorell, 1990 citado por Grant, Wallace & Spurgeon, 2013). Nesta perspetiva, se estivermos a falar de uma função de liderança, as exigências do teletrabalho podem ser superiores na medida em que existe uma maior dificuldade de a executar, podendo aumentar os níveis de stress do indivíduo. Deste modo, entende-se que os níveis de conflito trabalho-família e stress poderão ser diferentes de um indivíduo que não assume uma posição de liderança. Esta questão deve ser introduzida em estudos futuros, para um melhor entendimento.

Por fim, relativamente ao distanciamento psicológico enquanto variável moderadora, uma vez verificado o seu papel de importância no estudo do bem-estar, mas não sendo significativo como moderador, comprehende-se a importância de se estudar as quatro experiências de recuperação (Bennt, Gabriel, Calderwood, Dahl-ing & Trougakos, 2016 citado por Sonnentag & Fritz, 2007) em investigações futuras, para um melhor conhecimento de resultados no impacto sobre o indivíduo.

#### **5.4. Considerações Finais**

Em suma, este estudo permitiu verificar a relação positiva entre as exigências do teletrabalho e o stress, mediada pelo conflito trabalho-família, nos dois tipos de exigências e stress. Assim sendo, sugere-se que as organizações se adaptem ao contexto de teletrabalho, desenvolvendo estratégias que permitem o sucesso do indivíduo. Por um lado, devem fornecer os equipamentos e ferramentas necessárias para que o colaborador execute o seu trabalho, da forma pretendida. Por outro lado, devem ser implementadas medidas, como por exemplo o apoio das chefias diretas no distanciamento do meio profissional nos períodos adequados, promovendo a motivação e satisfação do indivíduo.

Ademais, o estudo também permitiu verificar que o papel moderador do distanciamento psicológico não é significativo na relação entre as exigências do teletrabalho e o conflito

trabalho-família, assim como na relação entre o conflito trabalho-família e stress. Contudo, verifica-se um efeito negativo e significativo entre o distanciamento psicológico e o conflito trabalho-família, sugerindo que a prática de distanciamento diminui os efeitos negativos do conflito trabalho-família. Este mesmo efeito foi verificado no stress de tempo e na ansiedade. Assim sendo, confirma-se a eficácia do distanciamento psicológico, sugerindo que as organizações invistam em estratégias que permitam ao indivíduo distanciar-se do meio profissional, atenuando os efeitos negativos do contexto de teletrabalho.

Deste modo, espera-se que a dissertação contribua no sentido de incentivar as organizações a implementar este tipo de estratégias, promovendo o bem-estar dos seus colaboradores. Estas estratégias são essenciais não só para os indivíduos, como também para o desenvolvimento interno das organizações, promovendo ambientes de trabalho sustentáveis.

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## VI. Referências

- Abbad, G., Mourão, L., Costa, R., Martins, L. Legentil, J. & Miranda, L. (2021). Habilidades para Teletrabalho em Casa: Construção e Evidências de Validade da Escala. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 21(3), 1655-1664.
- Allen, T. D., Golden, T. D. & Shockley, K. M. (2015). How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40-68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>.
- Amstad, F. T. & Semmer, N. K. (2009). Recovery and the Work-Family interface. *Research in Occupational Stress and Well Being*. 7(1), 125-166. [https://doi.org/10.1108/S1479\\_3555\(2009\)0000007007](https://doi.org/10.1108/S1479_3555(2009)0000007007).
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2006). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bacharach, S., Bamberger, P. & Conley, S. (1990). Work Process, Role Conflict, and Role Overload: The Case of Nurses and Engineers in the Public Sector. *Work and Occupations*, 17(2), 199-228. <https://doi.org/10.1177/0730888490017002004>.
- Beehr, T. A. & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>.
- Belzunegui-Eraso, A. & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid 19 Crisis. *Sustainability*, 12(9), 3662-3680. <https://doi.org/10.3390/su12093662>.
- Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua R. & Gloet, M. (2016). The role of organizational support in teleworker wellbeing: A social technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52(2016), 207-215. <https://dx.doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>.
- Daalen, G. V., Willemsen, T. M., Sanders, K., Van Veldhoven, M. J. P. M. (2009). Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing “people work”: the impact of job demands, job resources and family-to-work conflict. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82(3), 291-303. <https://doi.org/10.1007/s00420-008-0334-0>.
- Dimitrova, D. (2003). Controlling teleworkers: supervision and flexibility revisited. *New Technology, Work and Employment*, 18 (3), 181-195. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00120>.
- Dolce, V., Vayre, E., Molino, M. & Ghislieri, C. (2020). Far Away, So Close? The Role of Destructive Leadership in the Job Demands-Resources and Recovery Model in Emergency Telework. *Social Sciences*, 9(11), 196-217. <https://doi.org/10.3390/socsci9110196>.
- Figueiredo, E., Ribeiro, C., Pereira, P. Passos, C. (2021). Teletrabalho: Contributos e Desafios para as Organizações. *Revista Psicologia: Organizações & Trabalho*, 21(2), 1427-1438. <https://doi.org/10.5935/rpot/2021.2.21642>.
- Grant, C. A., Wallace, L. M. & Spurgeon, P. C. (2013). An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work life balance. *Employee Relations*, 35(5), 527-546. <https://doi.org/10.1108/ER-08-2012-0059>.
- Ghislieri, C., Molino, M., Dolce, V., Sanseverino, D. & Presutti, M. (2021). Work-family conflict during the Covid-19 pandemic: teleworking of administrative and technical staff in healthcare. An Italian study. *Medicina del Lavoro*, 122(3), 229-240.
- Hayes, A. F. (2018). Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis (3rd ed.). Guilford Press.
- Jonge, J., Le Blanc, P. M., Peeters, M. C. W. & Noordam, H. (2008). Emotional job demands and the role of matching job resources: A cross-sectional survey study among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 45(2008), 1460-1469. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.11.002>.

- Konradt, U., Schmook, R., Wilm, A. & Hertel, G. (2000). Health circles for teleworkers: selective results on stress, strain and coping styles. *Health Education Research*, 15(3), 327-338. <https://doi.org/10.1093/her/15.3.327>.
- Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Peeters, M. C., Van Heesch, N. & Schaufeli, W. B. (2001). Emotional job demands and burnout among oncology care providers. *Anxiety, Stress, and Coping*, 14, 243-263.
- Lobo, F. & Pinheiro, M. (2012). Recovery Experiences Questionnaire. Adaptação para a População Portuguesa. *I Congresso Internacional de Psicologia do Trabalho e das Organizações* (pp. 361-370).
- Mann, S. & Holdsworth, L. (2003). The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18 (3), 196-211. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00121>.
- Maroco, J. & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?. *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65-90. <https://doi.org/10.14417/LP.763>.
- Matthews, R. A., Kath, L. M. & Barnes-Farrell, J. L. (2010). A Short, Valid, Predictive Measure of Work-Family Conflict: Item Selection and Scale Validation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15 (1), 75-90.
- Parker, D. F. & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Pejtersen, J., Sønderga, T., Kristensen, R., Borg, V. & Bjorner, J. (2010). The second version of Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 8-24.
- Perry, S. J., Rubino, C & Hunter, E. M. (2018). Stress in remote work: two sydies testing the Demand-Control-Person model. *Europe Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(5), 577-593. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1487402>.
- Pyöriä, P. (2003). Knowledge in distributed environments: issues and illusions. *Work and Employment*, 18 (3), 166-180. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00119>.
- Siltaloppi, M., Kinnunen, U. & Feldt, T. (2009). Recovery experiences as moderators between psychosocial work characteristics and occupational well-being. *Work & Stress*, 23(4), 330-348. <https://doi.org/10.1080/02678370903415572>.
- Silva, C. (Coord.). (2006). Copenhagen Psychosocial Questionnaire: Versão Portuguesa. Fundação para a Ciência e Tecnologia.
- Solís, M. S. (2016). Telework: conditions that have a positive and negative impact on the work-family conflict. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 29(4), 435-449. <https://doi.org/10.1108/ARLA-10-2015-0289>.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, Work Engagement, and Proactive Behavior: A New Look at the Interface Between Nonwork and Work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518–528. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.3.518>.
- Sonnentag, S. & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding From Work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 204-221. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.204>.
- Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3 (2), 30-36. <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>.
- Tremblay, D., Paquet, R. & Najem, E. (2006). Telework: A Way to Balance Work and Family or an Increase in Work- Family Conflict?. *Canadian Journal of Communication*, 31 (3), 715-732.
- Van Veldhoven, M. (2014). Quantitative Job Demands. In M. C. W. Peters & J. Jonge, *Contemporary Work Psychology* (pp. 117-143). John Wiley & Sons, Ltd.

- Vilarinho, K. P., Paschoal, T. & Demo, G. (2021). Teletrabalho na atualidade: quais são os impactos no desempenho profissional, bem-estar e contexto de trabalho?. *Revista do Serviço Público*, 72(1), 133-162. <https://doi.org/10.21874/rsp.v72.i1.4938>.
- Weinert, C., Maier, C. & Laumer, S. (2015). Why are teleworkers stressed? An empirical analysis of the causes of telework-enabled stress. *Wirtschaftsinformatik Proceedings 2015* (pp.1407-1421).
- Wheatley, D. (2012). Good to be home? Time-use and Satisfaction Levels among Home-based Teleworkers. *New Technology, Work and Employment*, 27(3), 224-41. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-005X.2012.00289.x>.

*Esta página foi deixada em branco propositadamente*

## VII. Anexos

### Anexo A: Termo de consentimento informado

Caro (a) participante,

Antes demais gostaria de agradecer a sua disponibilidade em colaborar no presente questionário.

O meu nome é Constança Perry, e sou aluna do último ano no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultoria Organizacional, no ISCTE *Business School*.

O presente estudo destina-se aos trabalhadores que se encontram ou que estiveram recentemente num Regime de Trabalho Remoto, que tem como principal objetivo compreender qual o impacto do Trabalho Remoto nos indivíduos, ao nível do bem-estar, no processo de recuperação dos mesmos.

Os dados recolhidos serão exclusivamente analisados para a presente investigação, garantido assim a confidencialidade e o anonimato dos mesmos.

As seguintes perguntas estão formuladas de modo a que tenha apenas de assinalar a resposta mais adequada, sempre com a mesma escala de resposta. Peço-lhe que as leia atentamente, procurando por responder da forma mais sincera possível. Não existem respostas certas ou erradas às presentes questões, sendo que o que importa será única e exclusivamente a sua opinião pessoal.

Responda a todo o questionário de seguida, sem interrupções. Caso não seja possível, basta fechar o mesmo sendo que as respostas não serão gravadas. Estima-se que o tempo necessário de resposta total seja cerca de 15 minutos.

Para qualquer esclarecimento, ou para receber informação adicional do presente estudo contacte: Constança Perry ([cpagr@iscte-iul.pt](mailto:cpagr@iscte-iul.pt)).

Caso aceite participar no presente estudo, por favor avance para a página seguinte.

Obrigada pela sua cooperação!

Constança Perry

## Anexo B: Escala variável Exigências do Teletrabalho

B) As questões a seguir visam compreender a sua experiência quando se encontra num regime de Trabalho Remoto. Indique por favor a sua resposta segundo a seguinte escala de resposta:

<i>Discordo Totalmente</i>	<i>Discordo</i>	<i>Não concordo nem discordo</i>	<i>Concordo</i>	<i>Concordo Totalmente</i>
1	2	3	4	5

1. A sua carga de trabalho é desigualmente distribuída de forma que se acumula?	1	2	3	4	5
2. Com que frequência não tem tempo para completar todas as tarefas do seu trabalho?	1	2	3	4	5
3. Precisa de fazer horas-extras?	1	2	3	4	5
4. O seu trabalho coloca-o em situações emocionalmente perturbadoras?	1	2	3	4	5
5. O seu trabalho exige emocionalmente de si?	1	2	3	4	5
6. Sente-se emocionalmente envolvido com o seu trabalho?	1	2	3	4	5

### Anexo C: Escala variável Stress

C) As questões a seguir visam compreender o stress gerenciado num regime de Trabalho Remoto. Indique por favor a sua resposta segundo a mesma escala de resposta:

1. Trabalhar remotamente torna mais difícil passar tempo suficiente com a minha família.	1	2	3	4	5
2. Trabalhar remotamente deixa-me pouco tempo para exercer outras atividades.	1	2	3	4	5
3. Sinto que quando trabalho remotamente tenho muito trabalho e pouco tempo para o fazer.	1	2	3	4	5
4. Sinto que nunca tenho um dia de folga.	1	2	3	4	5
5. Muitas pessoas com o meu cargo na minha empresa ficariam esgotadas com as exigências do trabalho.	1	2	3	4	5
6. Às vezes tenho receio que o telemóvel toque em casa, pois pode ser algo relacionado com o trabalho.	1	2	3	4	5
7. Sinto-me inquieto(a) e/ou nervoso(a) devido ao trabalho.	1	2	3	4	5
8. Muitas vezes o meu trabalho deixa-me maluco(a).	1	2	3	4	5
9. Às vezes quando penso no meu trabalho tenho uma sensação de aperto no peito.	1	2	3	4	5

10. Sinto que o trabalho me atinge negativamente, mais do que devia.	1	2	3	4	5

#### **Anexo D: Escala variável Conflito Trabalho-Família**

D) No que diz respeito à forma como articula e experiencia a relação entre o seu trabalho e a sua família, responda por favor às seguintes questões considerando a mesma escala de resposta:

1. Tenho que faltar a atividades familiares devido à quantidade de tempo que tenho de dedicar às minhas responsabilidades no trabalho.	1	2	3	4	5
2. Muitas vezes, encontro-me emocionalmente esgotado(a) quando acabo de trabalhar, o que me impede de estar e contribuir positivamente em atividades familiares.	1	2	3	4	5
3. Os comportamentos que me tornam eficaz no trabalho acabam por me prejudicar enquanto pai e/ou mãe e/ou conjugue.	1	2	3	4	5

#### **Anexo E: Escala variável Distanciamento Psicológico**

E) As seguintes questões visam compreender a sua experiência de recuperação num regime de Trabalho Remoto. Para responder a estas questões peço que considere as suas experiências depois de terminar o dia de trabalho. Indique por favor a sua resposta segundo a mesma escala de resposta:

1. Não penso de trabalho em modo algum.	1	2	3	4	5
2. Eu esqueço-me do trabalho.	1	2	3	4	5
3. Distancio-me do trabalho.	1	2	3	4	5
4. Eu faço uma pausa nas exigências do trabalho.	1	2	3	4	5
5. Eu sinto que sou capaz de decidir sobre aquilo que quero fazer.	1	2	3	4	5

#### **Anexo F:** Ficha de informações Sociodemográficas

F) Para terminar, gostaria de solicitar alguns dados sociodemográficos, necessários para o tratamento estatístico dos questionários:

1. Sexo:

- Masculino
- Feminino

2. Idade (medida em anos):

- De 20 a 24 anos
- De 25 a 29 anos
- De 30 a 34 anos
- De 35 a 39 anos
- De 40 a 44 anos
- De 45 a 49 anos
- De 50 a 54 anos
- De 55 a 59 anos
- Mais de 60 anos

3. Educação (grau de escolaridade completo):

- 4º ano de escolaridade – 1º ciclo
- 6º ano de escolaridade – 2º ciclo

- 9º ano de escolaridade – 3º ciclo
- Ensino Secundário
- Licenciatura
- Pós-Graduação ou Mestrado
- Doutoramento

4. Número de Filhos:

- Nenhum
- 1
- 2
- 3 ou mais

5. Tem responsabilidades de chefia?

- Sim
- Não

6. Experiência de Trabalho (medida em anos):

- Menos de 1 ano
- Entre 1 e 5 anos
- 5 a 10 anos
- 10 a 15 anos
- 15 a 20 anos
- Mais de 20 anos

7. Área geográfica onde exerce o seu trabalho (escolha aquela onde realiza a maior parte do seu tempo):

- Norte
- Centro
- Lisboa e Vale do Tejo
- Alentejo
- Algarve

**Anexo G:** Ficha de informações Sociodemográficas – Relação Trabalho e Doença

1. Já teve alguma baixa por motivos de saúde relacionados com o trabalho?

- Sim  
 Não

2. Já teve alguma baixa por motivos de *bournout/esgotamento ou depressão ou ansiedade ou outra doença de natureza psicológica?*

- Sim  
 Não

Se “sim”, recebeu algum tratamento por esgotamento nos últimos 5 anos?

- Sim  
 Não

3. Está atualmente em licença por doença?

- Sim  
 Não

Se “sim”, está relacionada com o trabalho?

- Sim  
 Não