

Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Departamento de Psicologia
Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia

Suporte Organizacional, *Coping* e Dimensões Afetivas do Bem-estar Subjetivo: Um Estudo com Jovens Aprendizes

Adriana Perim Maciel

Goiânia, março de 2010

Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Departamento de Psicologia
Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia

Suporte Organizacional, *Coping* e Dimensões Afetivas do Bem-estar Subjetivo: Um Estudo com Jovens Aprendizes

Adriana Perim Maciel

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto-Senso* em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Orientadora:
Prof.^a. Dr.^a. Helenides Mendonça.

Goiânia, março de 2010

AGRADECIMENTOS

A Deus, meu guia que sempre me iluminou nessa jornada.

Aos meus pais e irmão pelos ensinamentos de vida, pelo incentivo e apoio durante a minha trajetória.

A minha orientadora Prof^ª. Dr^ª. Helenides Mendonça, pelo acolhimento e constante estímulo, propiciando meu desenvolvimento acadêmico e pessoal.

A Prof^ª. Suely Vieira Lopes, pela ajuda com a análise dos dados oferecidos pelo SPSS.

Aos colegas do mestrado, pela colaboração, troca de conhecimentos e experiências. Especialmente a Ana Tereza e a Daniela Assunção.

Aos jovens aprendizes que participaram deste estudo.

Aos diretores, gerentes e supervisores do SENAC, que tornaram possível a coleta de dados e abriram as portas para que essa pesquisa fosse realizada.

Ao meu namorado, pelo amor, compreensão, paciência e suporte.

Aos meus familiares e amigas que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho. Em especial, à Juliana e à Sarah, que me acompanharam nos momentos de ansiedade e alegria.

Aos professores Luc Vandenberghe, Daniela Zanini e Kátia Macêdo pelas contribuições no Exame de Qualificação. A professora Maria Cristina pelas considerações oferecidas na defesa.

A Prof^ª. Ivone Félix, pela ajuda oferecida.

A vocês, o meu respeito, a minha gratidão e admiração. Muito obrigada!

“O dia está na minha frente, esperando para ser o que eu quiser, e aqui estou eu, o escultor que pode dar forma, tudo depende de mim.”

Charles Chaplin.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS	iii
SUMÁRIO	v
LISTA DE TABELAS	vii
LISTA DE QUADRO E FIGURAS	ix
RESUMO	x
ABSTRACT	xi
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I – BEM-ESTAR	6
1.1 Bem-estar Subjetivo no Trabalho.....	10
1.2 Dimensões de Bem-estar Subjetivo no Trabalho.....	15
1.3 Medidas de Bem-estar Subjetivo.....	19
CAPÍTULO II - PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL	24
2.1 Suporte Organizacional: relações com a troca social e a norma de reciprocidade.....	32
2.2 Medidas de Percepção de Suporte Organizacional.....	36
CAPÍTULO III - <i>COPING</i>: CONCEITOS E MODELOS	40
3.1 <i>Coping</i> e adolescência.....	50
3.2 Medidas de <i>coping</i>	55
CAPÍTULO IV – ESTUDO EMPÍRICO	60
4.1 Modelo Teórico Adotado.....	60
4.2 Objetivos e Hipóteses.....	61
4.3 Caracterização da População.....	62
4.4 Método.....	66
4.4.1 Participantes.....	66
4.4.2 Instrumentos.....	67
4.4.2.1 Escala de Percepção de Suporte Organizacional.....	68
4.4.2.2 Escala de <i>Coping</i>	69
4.4.2.3 Escala de Afetos no Trabalho.....	71
4.4.3 Procedimentos.....	72
CAPÍTULO V – ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÃO	74
5.1 Análise preliminar dos dados.....	74
5.2 Análise descritiva dos problemas estressantes.....	75
5.3 Análise descritiva das estratégias de <i>coping</i>	78
5.4 Análise descritiva da percepção de suporte organizacional.....	80
5.5 Análise das diferenças nas vivências das dimensões do bem-estar subjetivo em relação aos fatores sócio-demográficos.....	84
5.6 Análise dos pressupostos para a análise de regressão múltipla.....	89
5.7 Poder preditivo da percepção de suporte organizacional sobre os afetos positivos e sobre os afetos negativos.....	90

5.8 Poder preditivo das estratégias de <i> coping </i> sobre os afetos positivos e sobre os afetos negativos.....	93
5.9 Poder preditivo da variável organizacional e da variável individual sobre as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo no trabalho.....	98
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	102
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS.....	114

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Dimensões do bem-estar subjetivo.....	18
Tabela 2. Dimensões e habilidades de <i>coping</i> (Moos, 1993;1995;2002).....	48
Tabela 3. Dimensão de Aproximação e de Evitação (Moos, 1993; 1995; 2002).....	49
Tabela 4. Caracterização da amostra (N=200).....	67
Tabela 5. Escores dos resultados do teste t para os fatores do CRI-Y e os grupos de idade.....	71
Tabela 6. Escores dos resultados das estratégias de <i>Coping</i> de Aproximação e Evitação.....	79
Tabela 7. Escores dos resultados da percepção de suporte organizacional.....	81
Tabela 8. Escores dos resultados de percepção de suporte organizacional em homens e mulheres.....	84
Tabela 9. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação à idade.....	85
Tabela 10. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação ao sexo.....	85
Tabela 11. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação à escolaridade.....	86
Tabela 12. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação à renda familiar.....	87
Tabela 13. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação ao tempo de serviço.....	88
Tabela 14. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos positivos.....	91
Tabela 15. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos negativos.....	92
Tabela 16. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos positivos.....	95
Tabela 17. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos negativos.....	97

Tabela 18. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores organizacionais e individuais preditivos dos afetos negativos.....	100
Tabela 19. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores organizacionais e individuais preditivos dos afetos negativos.....	101

LISTA DE QUADRO E FIGURAS

Quadro 1. Lei da Aprendizagem e suas características.....	65
Figura 1. Antecedentes e conseqüências da Percepção de Suporte Organizacional..	28
Figura 2. Modelo conceitual dos processos de <i>coping</i> , contexto e adaptação (Moos, 1995, 2002).....	46
Figura 3. Modelo hipotético adotado.....	60
Figura 4. Representação gráfica da relação entre os fatores de percepção de suporte organizacional como preditores dos afetos positivos.....	91
Figura 5. Representação gráfica da relação entre os fatores de percepção de suporte organizacional como preditores dos afetos negativos.....	93
Figura 6. Representação gráfica da relação entre as estratégias de <i>coping</i> como preditoras dos afetos positivos.....	96
Figura 7. Representação gráfica da relação entre as estratégias de <i>coping</i> como preditoras dos afetos negativos.....	98
Figura 8. Focos das dimensões afetivas de bem-estar subjetivo no trabalho.....	105

RESUMO

Este estudo teve como objetivo a análise das relações existentes entre a percepção de suporte organizacional, as estratégias de *coping*, dimensões afetivas do bem-estar subjetivo e fatores sócio-demográficos em jovens aprendizes. A amostra foi composta por 200 jovens aprendizes, com idade entre 14 anos completos a 24 anos incompletos. Os instrumentos de medida foram: Escala de Suporte Organizacional Percebido, *Coping Response Inventory – Youth Form* e a Escala de Afetos Positivos e Negativos no Trabalho. A análise descritiva dos problemas estressantes apresenta os relacionais com a maior predominância, 53%. As estratégias mais utilizadas foram: resolução de problemas, análise lógica e reavaliação positiva. No que concerne aos afetos positivos e negativos, houve predominância dos afetos positivos. Os resultados da regressão múltipla aplicada à análise dos preditores dos afetos positivos apontaram que os fatores de percepção de suporte organizacional: estilo de gestão da chefia, suporte material, ascensão e salários mostraram relação significativa com os afetos positivos. No que tange as estratégias de *coping*, a resolução de problemas e a busca de gratificação apresentaram correlação positiva e a aceitação/resignação correlação negativa com os afetos positivos. Dentre às variáveis sócio-demográficas (idade, sexo, escolaridade, renda familiar, tempo de serviço) apenas a idade e a escolaridade apresentaram relações de significância com os afetos positivos e negativos. A guisa de conclusão, a variável organizacional – suporte organizacional - demonstrou maior correlação com a vivência de afetos positivos que a variável individual – *coping*.

Palavras chaves: suporte organizacional, *coping*, bem-estar subjetivo, jovem aprendiz.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the relations among organizational support perception, *coping* strategies, affective dimensions of subjective well-being, and socio-demographic factors in young learners. The sample were composed for 200 young learners, aged between completed 14 and incompleted 24 years old. The measuring instruments were: Scale of Organizational Support Perception, *Coping Response Inventory - Youth Form* and the Scale of Positive and Negative Affects at Work. The descriptive analysis of the stressing problems presents the relationals with higher prevalence, 53%. The most used strategies were: problem solving, logical analysis and positive re-evaluation. Regarding to the positive and negative affects, there were a predominance of positive affect. The results of multiple regression applied to the analysis of predictors of positive affects indicated that the factors of organizational support perception: management style of leadership, material support, promotion and salaries showed a significant relation with positive affects. Regarding to *coping* strategies, the problem solving and the search for gratification presented positive correlation and the acceptance / resignation presented a negative correlation with positive affects. Among the socio-demographic variables (age, sex, education, family income, length of service) only age and education showed significant relations with positive and negative affects. In order to conclude, the organizational variable - organizational support - showed higher correlation with the experience of positive affect than the individual variable - *coping*.

Key-words: organizational support, *coping*, subjective well-being, young learner.

INTRODUÇÃO

Os problemas relacionados ao mundo do trabalho têm sido estudados por pesquisadores do mundo todo e abrangem aspectos que vão desde uma perspectiva micro a uma perspectiva de macro análise dos fenômenos organizacionais. Vários teóricos das organizações do trabalho, como Eisenberger, Huntington, Hutchison, Sowa (1986) e Siqueira (2005), buscaram explicar as relações entre o comportamento do trabalhador, as empresas em que atuam e as situações problemáticas vivenciadas em seu contexto laboral, nas interações com a chefia, colegas de trabalho e clientes. Esses fenômenos englobam aspectos sociais, organizacionais e pessoais. Este estudo focou-se nos aspectos relacionados à micro e à macro análise do contexto organizacional, incluindo os componentes pessoais, como o *coping*¹, e organizacionais, como o suporte organizacional, e ainda investigou o impacto dessas variáveis na obtenção de bem-estar subjetivo em jovens aprendizes.

Outras situações aliam-se às relações entre as variáveis acima citadas, advindos do cenário atual, que reflete a dificuldade que os jovens encontram para ingressarem no mercado de trabalho, conseqüência da falta de experiência e da pouca qualificação profissional que possuem. No Brasil, é possível observar jovens nas ruas vigiando carros, vendendo sorvetes, trabalhando como *office-boy*, atuando como servente de pedreiro, vendendo papelão, etc. Esse contexto reflete a condição de trabalho dos adolescentes nos dias atuais. Essas condições, geralmente, exigem que

¹ *Coping* é uma palavra de origem inglesa que surge a partir do verbo *cope*, o qual significa lidar, suportar, enfrentar (Larousse, 2006). Assim, *coping* é mais comumente traduzido no Brasil como enfrentamento.

os adolescentes abandonem os seus estudos para se dedicarem ao trabalho informal, que nem sempre traz um bom retorno financeiro.

Dados do IBGE mostram que quase $\frac{1}{4}$ dos jovens de 16 a 24 anos de idade (23,3%) ganhava no máximo $\frac{1}{2}$ salário mínimo. Tais rendimentos baixos não se devem a jornadas de trabalho reduzidas: 70,1% desses jovens trabalhavam 40 horas ou mais por semana (<http://www.ibge.gov.br/>).

Para poder trabalhar muitos jovens param de estudar e a análise da condição de atividade dos jovens de 16 a 24 anos de idade, revelou que o percentual de jovens que apenas trabalham e não estudam é de 16,5% para os jovens de 16 e 17 anos, 32,3% para o grupo de 18 e 19 anos e de 50,4% para os de 20 a 24 anos de idade (<http://www.ibge.gov.br/>).

Esses dados confirmam a importância da Lei da Aprendizagem (Lei 10.097/2000), que visa minimizar as atividades informais e aumentar as possibilidades de empregos legalizados. Enquanto o jovem aprende uma profissão e o funcionamento da vida corporativa, a organização tem a possibilidade de oferecer qualificação a um iniciante, que ao final de um ano estará apto a ingressar definitivamente no seu quadro de pessoal.

No cenário de mercado globalizado, a dinâmica entre o trabalhador e o contexto laboral passa a ser circundada por um processo de troca, no qual a empresa cumpre sua cota legal, ao mesmo tempo em que está preparando sua mão-de-obra; os jovens são inseridos no mercado de trabalho e preparados para a vida profissional; enquanto instituições como o SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) cumprem seu papel social oferecendo cursos gratuitos de aprendizagem.

Desta forma, essa relação de troca entre trabalhador e organização tem ganhado novas ênfases. Nos séculos XVIII e XIX, o funcionário ainda era percebido

como uma peça da produção visto exclusivamente pela sua capacidade de produzir o que reflete um modelo difundido no Brasil na época da revolução industrial. A partir da segunda metade do século XX, as organizações já se atentaram para a análise dos vínculos com os trabalhadores, focalizando crenças e afetos que o indivíduo desenvolve frente ao trabalho e à instituição.

Este estudo objetivou compreender a relação existente entre a organização e o trabalhador, focando as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo vivenciadas por jovens aprendizes, buscando contemplar características organizacionais e individuais motivadoras e promotoras de saúde.

O trabalho na adolescência pode ser vivenciado por muitos jovens como uma situação nova e estressante, marcada por cobranças, pressão e ainda a diminuição do tempo para atividades de lazer. Essas demandas exigem a utilização de estratégias de *coping*, e proporcionam mudanças comportamentais e psicológicas. Esse período de transição para a idade adulta incorre em acréscimo de responsabilidades e deveres. Na esfera das primeiras relações de trabalho a percepção de suporte organizacional é importante para o desenvolvimento profissional do aprendiz.

A depender do modo como o jovem aprendiz percebe esse suporte e enfrenta as mudanças e as situações problemáticas no trabalho, a vivência de afetos positivos e negativos emergirá. A ausência da percepção de suporte organizacional pode acarretar a experiência de afetos negativos em relação ao trabalho. Portanto, a relevância desta pesquisa está na possibilidade de conhecer o contexto de trabalho vivenciado pelos aprendizes participantes do programa realizado pelo SENAC, assim como de reconhecer se há um padrão de estratégias de *coping* utilizadas por eles para enfrentar situações problemáticas no ambiente laboral e a relação dessas estratégias com o bem-estar subjetivo.

A importância de se levar em consideração os jovens trabalhadores que estão no primeiro emprego se dá pelo fato de que estes serão os responsáveis pelo futuro das organizações e da sociedade, podendo se constituírem como líderes da nação e criadores de um novo Brasil. Sendo assim, a preocupação com a formação/qualificação profissional de jovens tem aumentado nos últimos anos, assim como a exigência das organizações por trabalhadores dotados de iniciativa, autonomia e criatividade.

As empresas estão se reestruturando para atender à ordem econômica globalizada e os avanços tecnológicos têm gerado profundas mudanças nas relações e formas de trabalho. Decorre desse quadro não só a diminuição quantitativa de trabalhadores nas atividades formais, como também a exclusão crescente daqueles que não estejam adaptados às exigências emergentes.

No que tange ao nível pessoal, a escolha em trabalhar com jovens aprendizes foi em função da atuação profissional da pesquisadora, como instrutora de educação profissional em cursos de aprendizagem no SENAC. Esse contato direto a instigou a pesquisar questões relacionadas a essa população.

Em face do que foi exposto, esta pesquisa se propõe a analisar a correlação entre a percepção de suporte organizacional, as estratégias de *coping* e as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo.

Assim, essa dissertação está estruturada em cinco capítulos, de forma a elucidar, no primeiro capítulo, aspectos relacionados ao bem-estar subjetivo e suas dimensões. No segundo capítulo, tecem-se algumas considerações acerca da percepção de suporte organizacional.

O terceiro capítulo inicia-se com a definição de *coping* e aborda os modelos existentes. No quarto capítulo, apresenta-se o estudo empírico, são expostos os

objetivos e discorre-se sobre as hipóteses. Em seguida, caracteriza-se a população pesquisada, aborda-se o programa de aprendizagem onde os sujeitos da pesquisa, necessariamente, deverão estar inseridos para comporem a amostra deste estudo e descrevem-se os instrumentos utilizados na coleta de dados, bem como os procedimentos para alcançar o objetivo.

No quinto capítulo, expõem-se os resultados e as discussões. Posteriormente, são delineadas as considerações finais e uma agenda de pesquisa com propostas para o desenvolvimento de futuras investigações.

CAPÍTULO I

BEM-ESTAR

A noção de bem-estar vem preocupando pensadores desde a antiguidade, mas somente na segunda metade do século XX tornou-se objeto de investigação científica no campo da psicologia organizacional e do trabalho. O bem-estar abrange vários aspectos da vivência humana, sejam eles emocionais, sociais, laborais ou psicológicos. Este estudo foca-se nos aspectos laborais, com vistas às dimensões afetivas relacionadas ao ambiente de trabalho e, conseqüentemente, à saúde do trabalhador.

A psicologia, durante décadas, deu mais ênfase às questões relacionadas à doença do que àquelas que dizem respeito à saúde do trabalhador (Diener, 1984). A ênfase das pesquisas era voltada, de forma predominante, para a questão da doença no trabalho - no *stress*, na síndrome de *burnout*, na depressão e na ansiedade. Fiquer (2006) realizou uma busca eletrônica no *Psychological Abstracts* e encontrou desde 1887, um total de 8.072 artigos sobre raiva e 70.856 sobre depressão, enquanto apenas 851 sumários mencionavam alegria, 2.958, felicidade e 5.701, satisfação com a vida.

Todavia, uma mudança de ênfase pode ser identificada em estudos atuais, como o de Artech e Bandeira (2003), que aborda o bem-estar subjetivo em adolescentes trabalhadores, e na trajetória profissional de alguns psicólogos, como é o caso de Martin Seligman, que, na década de 70, publicou *Helplessness: On depression, development, and death* e, na década de 90, publicou *Learned optimism: how to change your mind and your life* (Fiquer, 2006).

O campo da psicologia positiva tem oferecido espaço para a investigação empírica das emoções positivas (Paludo & Koller, 2007). A revista científica

American Psychologist dedicou, no ano 2000, sua edição especial aos estudos da psicologia positiva – o estudo da emoção positiva, do caráter positivo e de instituições positivas, reconhecendo a importância do desenvolvimento de pesquisas sobre esse tema (Passareli & Silva, 2007).

Fredrickson (1998; 2001); Fredrickson e Losada (2005) pesquisaram sobre emoções positivas e apontaram evidências da presença de emoções positivas na ampliação da atenção, cognição e na construção de recursos sociais, intelectuais e físicos.

Observa-se que semelhante atenção atribuída ao estudo da doença, da fraqueza e das perdas, passa a ser destinada também à saúde, à prevenção e à promoção em todas as esferas humanas (trabalho, educação, lazer). O bem-estar, por exemplo, foi por muito tempo ignorado enquanto objeto de estudo e hoje é um dos construtos que nos possibilitam compreender o comportamento humano. Investigar o bem-estar subjetivo também pode ser eficaz na prevenção de problemas relacionados ao trabalho. Em 1974, o periódico *Social Indicators Research* foi fundado, contribuindo para publicação de artigos dedicados ao estudo do bem-estar subjetivo (Diener, 1984).

Na década de 1980, verificou-se uma crescente investigação sobre o bem-estar, resultando em questionamentos e divergências na definição e delimitação do construto. Em decorrência dos debates conceituais, Ryan e Deci (2001) afirmam que os estudos sobre bem-estar podem ser divididos em duas perspectivas filosóficas distintas. A primeira perspectiva, chamada de hedonismo, iguala o bem-estar à sensação de prazer ou de felicidade. Essa perspectiva concebe que o bem-estar de uma pessoa compreende as mais diversas experiências de prazer e desprazer, além de julgamentos subjetivos a respeito de bons e maus elementos da vida.

A segunda perspectiva - denominada eudaimonismo - concebe que o bem-estar envolve a atualização de potenciais humanos. De acordo com esta concepção, nem toda a realização de desejo resulta em bem-estar, visto que, mesmo que haja a produção de prazer, muitas conseqüências podem não ser benéficas para as pessoas e, portanto, podem não promoverem o bem-estar (Waterman, 1993).

Para os eudaimonistas, o bem-estar ocorre quando as atitudes e atividades da vida das pessoas estão em congruência com os valores morais (Waterman, 1993). Fromm (1981) pontuou que o viver bem requer discernimento entre as necessidades (desejos) que são importantes apenas subjetivamente – cuja satisfação oferece um prazer momentâneo – daquelas que são próprias da natureza humana – cuja realização conduz ao crescimento humano e à produção da eudaimonia, ou bem-estar. Em acréscimo, Ryff e Singer (1998) postulam o bem-estar como a luta pela perfeição que representa a realização de um verdadeiro potencial humano.

As evidências mais recentes denotam que o bem-estar é provavelmente melhor conceituado como um fenômeno que inclui aspectos tanto da concepção hedonista como da eudaimonista (Ryan *et al.*, 2001). Compton, Smith, Cornish e Quales (1996), por exemplo, investigaram a relação entre 18 indicadores de bem-estar e saúde mental, identificando dois fatores como relevantes: um que refletia o conceito hedonista de bem-estar subjetivo e o outro mais próximo da definição eudaimonista de bem-estar.

Neste contexto, parte dos pesquisadores tem realizado estudos considerando a contribuição prática e teórica de ambas as perspectivas. Diener, Scollon e Lucas (2003), por exemplo, fazem uso do construto de bem-estar subjetivo, levando em conta as limitações da visão hedonista, principalmente aquelas que dizem respeito ao fato de que as pessoas, de maneira geral, não têm como finalidade única uma vida

com prazeres imutáveis e constantes, sem qualquer tipo de qualificação moral. As pessoas precisam ter seus sentimentos de felicidade justificados e, às vezes, podem sacrificar situações de momentâneo prazer por outras que valorizam mais.

O bem-estar hedônico, ou estado subjetivo da felicidade, adota uma visão de prazer ou felicidade amplamente conhecido como bem-estar subjetivo de Diener (1984). Esse autor, dentre outros, utiliza o adjetivo subjetivo quando se refere ao bem-estar. O bem-estar subjetivo forma um campo de estudo que integra as dimensões de afeto, satisfação com a vida e senso de felicidade.

Warr (1990) aplica os pressupostos da corrente hedônica de bem-estar ao mundo do trabalho. Esse autor criou um modelo e desenvolveu uma escala de bem-estar afetivo no trabalho, no qual esse construto é representado por três eixos. O primeiro eixo manifesta-se nos sentimentos de prazer e desprazer, equivalendo-se a satisfação ou insatisfação no trabalho. O segundo eixo é representado por sentimentos de ansiedade ou contentamento. O terceiro eixo é composto pelos sentimentos de depressão ou entusiasmo. Os três eixos são inter-relacionados. A escala de bem-estar afetivo no trabalho, criada por Warr (1990) avalia os eixos dois e três de seu modelo.

Por outro lado, o bem-estar eudamônico, o qual investiga o potencial humano e se fundamenta no pleno funcionamento das potencialidades de uma pessoa, em sua capacidade de pensar e usar o raciocínio, é também conhecido, por Ryff (1989), como bem-estar psicológico. O bem-estar psicológico integra conceitos de auto-aceitação, autonomia, propósito de vida, domínio do ambiente, crescimento pessoal e relações positivas com as pessoas.

Mediante os debates estabelecidos no domínio da psicologia, percebe-se que o tema bem-estar é amplo e diverso. Os estudos sobre esse construto podem ser

organizados em quatro proposições teóricas: bem-estar subjetivo (Diener, 1984), bem-estar psicológico (Ryff, 1989), bem-estar social (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002) e bem-estar no trabalho (Siqueira & Padovam, 2008). A seguir, será apresentada a abordagem teórica do bem-estar subjetivo, proposição teórica escolhida para sustentar o presente estudo, por possuir um elemento afetivo fundamental que se refere à vivência de humores e emoções.

1.1 Bem-estar Subjetivo no Trabalho

Uma das perspectivas que estuda o bem-estar subjetivo emprega esse termo na literatura como sinônimo de felicidade. Na linguagem coloquial seria o que chamamos de prazer ou satisfação com a vida. De acordo com Albuquerque e Tróccoli (2004), o campo do bem-estar refere-se ao estudo científico da felicidade. Entre os pesquisadores da psicologia, porém, a palavra felicidade costuma ser evitada e em seu lugar são adotados termos menos populares e mais acadêmicos, como afeto e bem-estar. O bem-estar salienta a avaliação feita pelo próprio indivíduo sobre a vida, e não uma avaliação feita por especialistas (Diener *et al.*, 2003). Este estudo adotou o termo bem-estar.

As pessoas relatam estarem vivenciando bem-estar subjetivo elevado quando estão satisfeitas com suas condições de vida, sentem emoções positivas e experimentam poucas emoções negativas. Ao contrário, pessoas que relatam bem-estar subjetivo baixo se apresentam insatisfeitas com a vida, experimentam pouca alegria e freqüentemente têm emoções desagradáveis, como tristeza ou raiva (Diener, 1984).

Diener, Suh, Lucas e Smith (1999) classificam o bem-estar subjetivo como um construto científico que é definido como “uma ampla categoria de fenômenos que incluem a presença de afetos positivos (emoções e humor agradáveis) e relativa ausência de afetos negativos (emoções e humor desagradáveis), satisfação em domínios específicos e julgamento global de satisfação com a vida” (p. 277).

O bem-estar subjetivo pode ser avaliado em um nível mais global ou em níveis mais específicos, dependendo do interesse do pesquisador. Os afetos positivos e negativos são considerados por alguns autores como sendo a base para o julgamento de bem-estar subjetivo (Diener *et al.*, 2003).

Esses componentes podem ser avaliados separadamente, em razão de serem construtos independentes. A possibilidade de independência entre afetos positivos e negativos sugere que o bem-estar não seria unidimensional e que afetos positivos e negativos necessitam ser mensurados separadamente, visto que não constituem polaridades extremas de um contínuo único de afetividade (Diener *et al.*, 2003).

No Brasil, poucos trabalhos sobre o bem-estar subjetivo foram realizados. Arteche e Bandeira (2003) desenvolveram um estudo que avaliou o bem-estar subjetivo em 193 adolescentes divididos em três grupos: o primeiro formado por 58 adolescentes trabalhadores em regime regular; o segundo, por 58 adolescentes trabalhadores em regime educativo; e o terceiro, por 77 adolescentes que não trabalhavam. Os resultados indicaram bons níveis de bem-estar nos três grupos e mostraram que o trabalho na adolescência pode ser positivo, principalmente para os adolescentes que realizam trabalho educativo.

Silva (2009) investigou as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo em trabalhadores da educação. Os resultados encontrados destacam os problemas relacionais no ambiente laboral, que foram relatados por essa população com maior

freqüência – 56,1%. Na pesquisa de Artech e Bandeira (2006) com adolescentes, os problemas relacionais também apresentaram o maior percentual – 55,2%.

Diferentes pesquisas também têm sido realizadas focando a relação existente entre o bem-estar subjetivo e as variáveis sócio-demográficas. Diener, Suh e Oishi (1997), ao fazerem um levantamento sobre os achados nas pesquisas sobre o bem-estar subjetivo, encontraram que apenas algumas variáveis sócio-demográficas parecem ser preditoras na configuração do bem-estar, como o casamento.

Diener e cols. (1997) observaram também diferenças no sentimento de bem-estar nos relatos de pessoas oriundas de países ricos e pobres, evidenciando que as condições econômicas influenciam no bem-estar das pessoas quando as necessidades físicas estão estanques, porém, ao aumentar o perfil de riqueza acima de um certo nível, o bem-estar parece não sofrer diferença.

Essas considerações levaram os pesquisadores a estudarem o processo de adaptação às novas condições de vida. Desse modo, verificaram que o bem-estar sofre pequenas alterações diante de eventos externos porque o indivíduo tende, a princípio, a reagir fortemente frente aos acontecimentos, mas depois, em função do processo de adaptação, volta às mesmas bases que o sustentavam anteriormente ao evento (Diener e cols., 1997).

Em relação à renda, as pesquisas mostram que suas associações com o bem-estar não são fortes e consistentes (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999). De modo geral, pessoas com maior renda possuem melhores índices de bem-estar que pessoas com renda menor nos países mais pobres, como Brasil, República Dominicana, Israel e Filipinas (Diener & Suh, 1999). Quando comparados diferentes países, as pessoas de nações mais ricas apresentam maior bem-estar subjetivo que as pessoas de nações pobres. Mudanças na renda parecem não ter um impacto forte sobre o bem-estar,

mas para a compreensão de tal relação, as expectativas e os desejos materiais das pessoas devem ser considerados (Diener *et al.*,1999).

Segundo Diener e cols. (1999), a renda contribui para o bem-estar subjetivo por garantir a satisfação de necessidades básicas, como alimentação. Quando atendidas essas necessidades primárias, é possível que a relação entre renda e bem-estar seja afetada pela importância que a pessoa atribui ao dinheiro.

Outro estudo que associa o bem-estar aos aspectos econômicos é o de Diener e Biswas-Diener (2002). Eles apontam que um rendimento salarial mais alto promove o bem-estar e torna-se benéfico quando os indivíduos são muito pobres e vivem em uma nação muito rica, por outro lado, elevado desejo por riqueza pode dificultar as chances do bem-estar subjetivo dos indivíduos. Ainda, indivíduos de classes econômicas médias e superiores que aumentaram substancialmente seus rendimentos impropriadamente aumentarão na mesma proporção o seu bem-estar subjetivo a longo prazo. Para esses autores, é necessário o entendimento de que a grande ênfase colocada na aquisição de dinheiro pode ser contra produtiva para o bem-estar, uma vez que ganho elevado de dinheiro apresenta a vivência de prazeres como também de perigos.

Chaves, Gouveia, Gusmão, Santos e Araújo (2002), estudando a variável sexo e bem-estar subjetivo, verificaram que os homens gozavam de maior bem-estar subjetivo do que as mulheres no contexto da população geral da cidade de João Pessoa – PB. Os homens pontuaram mais alto nos afetos positivos ($M = 24,62$), bem como na pontuação total do bem-estar ($M = 0,12$), do que as mulheres ($M = 23,19$; $M = -0,12$, respectivamente). Observou-se também que não houve diferença significativa entre a classe social dos participantes e os indicadores de bem-estar.

Quanto à variável ‘idade’, Ehrlich e Isaacowitz (2002) verificaram uma significativa diferença na satisfação com a vida entre grupos de idade. Isto é, encontraram evidências de que alguns componentes do bem-estar subjetivo, como a resposta emocional, parecem aumentar com a idade, enquanto a variável ‘satisfação com a vida’ permanece estável ao longo do tempo. De forma geral, os resultados encontrados na pesquisa desses autores demonstraram fraco poder preditivo das variáveis demográficas e situacionais em relação ao bem-estar subjetivo.

Portanto, observa-se a partir dos estudos citados que o bem-estar subjetivo pode ser influenciado por variáveis sócio-demográficas. Nota-se que existe correlação entre o bem-estar subjetivo e o contexto de trabalho, conforme os resultados obtidos por Artech e Bandeira (2003). Em contrapartida, existem correlações fracas entre o bem-estar subjetivo e a variável financeira - renda. Observa-se uma diferenciação entre os níveis de bem-estar subjetivo e a variável sexo na pesquisa de Chaves, Gouveia, Gusmão, Santos e Araújo (2002). No que concerne a outras variáveis sociodemográficas existe um extenso campo de pesquisa que possibilita o estudo do bem-estar interrelacionando-o a outras variáveis como educação, idade, estado civil, e etc.

Os estudos que investigam as relações significativas das variáveis sócio-demográficas com o bem-estar subjetivo são fundamentados em quatro perspectivas teóricas (Silva, 2009). São elas:

- teorias da personalidade, revelam que características da personalidade influenciam o comportamento das pessoas diante de eventos e situações (Diener, 1984). Muitos pesquisadores têm buscado demonstrar o poder preditivo dos traços de personalidade, recursos e esforços pessoais em relação ao bem-estar subjetivo (Emmons & Mc Cullough, 2003; Steel, Schmidt & Shultz, 2008).

- teorias de discrepância (julgamento), postulam que o bem-estar é resultante de um processo de comparação social entre as condições atuais em relação a múltiplos padrões. Diversas pesquisas têm sido desenvolvidas na área de comparação social (Mc-Farland & Miller, 1994).

- teorias de metas e valores, salientam que os comportamentos das pessoas podem ser entendidos examinando-se suas metas (Diener, 1984). Pesquisas têm sido conduzidas no sentido de ampliar a compreensão da relação entre metas e bem-estar subjetivo (Diener & Fujita, 1995; Kasser & Ryan, 1996).

- teorias relativas aos processos de adaptação e *coping*, que serão abordadas no terceiro capítulo (Moos, 1995; 2002).

Essas perspectivas teóricas investigam como ocorre o processo de interpretação dos eventos vivenciados e quais as relações desses eventos com a avaliação que as pessoas fazem de suas próprias vidas (Silva, 2009).

Neste estudo a atenção foi direcionada para as dimensões do bem-estar subjetivo que podem ser estudadas separadas, nos proporcionando uma melhor operacionalização do construto, não impedindo que as dimensões sejam inter-relacionadas. Logo, os subitens a seguir são dedicados às dimensões cognitivas e afetivas do bem-estar subjetivo e suas possíveis medidas, buscando proporcionar uma melhor visão sobre o construto como um todo.

1.2 Dimensões de Bem-estar Subjetivo no Trabalho

O bem-estar subjetivo é composto por duas dimensões, cognitiva e afetiva, que, inter-relacionadas, compõem o construto. A dimensão cognitiva de bem-estar subjetivo é denominada ‘satisfação com a vida’, que é o julgamento feito pelo

indivíduo sobre sua própria vida (Diener & Suh, 1999). A satisfação com a vida diz respeito à satisfação com a vida atual, com o passado e o futuro. Nesta dimensão, segundo Diener *et al.* (2003), as pessoas examinam as condições de suas vidas, avaliam a importância dessas condições e, então, consideram-nas como sendo satisfatórias, ou não.

Na avaliação do conteúdo cognitivo, além da satisfação com a vida de um ponto de vista mais global, também se considera outra dimensão denominada ‘satisfação com domínios’, que reflete a avaliação da pessoa sobre áreas específicas de sua vida. Os domínios da satisfação são compostos por trabalho, família, lazer, saúde, finanças, o próprio *self* e o grupo social no qual o indivíduo está inserido. Desta maneira, abre-se também a possibilidade de se pesquisar o bem-estar dos indivíduos em relação ao casamento, trabalho, lazer e amizade (Diener *et al.*, 2003).

Em se tratando de cognição, o modo como as pessoas pensam e sentem reflete diretamente no comportamento destas (Beck, 1997), logo, observamos a importância da dimensão cognitiva de bem-estar subjetivo para a compreensão dos fenômenos vivenciados nas relações de trabalho. Há um entendimento por parte de teóricos da terapia cognitiva (Beck, 1997; Rangé, 2001; Caballo, 2003) de que as pessoas possuem um conjunto de crenças básicas que definem seus comportamentos e cognições a respeito de si mesmas e do mundo que as cerca. A partir destas crenças, é possível investigar a maneira como estas avaliam suas vidas e também tudo que as compõe, incluindo suas avaliações (Rangé, 2001).

Diener, Suh e Oishi (1997) relatam que pessoas com um alto nível de bem-estar subjetivo podem não apenas vivenciar objetivamente mais eventos positivos como também parecem perceber eventos mais positivamente do que pessoas com um baixo nível de bem-estar subjetivo.

Observa-se que apenas o componente cognitivo não é suficiente para precisar a mensuração de bem-estar subjetivo, visto que as pessoas atribuem uma carga significativa aos componentes afetivos, tornando-se necessário investigar a dimensão afetiva deste construto.

A dimensão afetiva de bem-estar subjetivo constitui-se de afetos positivos e negativos. Chamam-se afetos as emoções e humores que representam as avaliações continuadas dos eventos que acontecem nas vidas das pessoas (Diener *et al.*, 1997). Siqueira e Padovam (2008), a partir da revisão dos estudos realizados sobre o assunto, afirmaram que, embora existam muitas variações nas definições existentes, os afetos abarcariam os sentimentos, humores e temperamentos que são persistentes no tempo e que têm maior relação com aspectos cognitivos.

Segundo Keyes, Shmotkin e Ryff (2002) a avaliação da dimensão afetiva de bem-estar subjetivo é dada por um balanço entre os afetos positivos e negativos. O resultado constituirá uma relação positiva entre essas emoções, ou seja, o indivíduo deve possuir uma frequência maior de vivência de afetos positivos do que de afetos negativos para caracterizar um bom nível de bem-estar subjetivo.

Deve-se ressaltar que há certa controvérsia no tocante à definição da dimensão afetiva de bem-estar subjetivo. Enquanto alguns autores (Diener *et al.*, 1997; Diener *et al.*, 1999, Diener *et al.*, 2003) propõem que dentro das emoções estão contidos os afetos positivos e negativos, outros como Ryan e Deci (2001) alegam apenas a existência de emoções sem quaisquer outras definições contidas.

Diener *et al.* (1999) categorizaram os afetos positivos como alegria, contentamento, orgulho, afeição, felicidade ou amor, êxtase. Enquanto os afetos negativos foram descritos como culpa e vergonha, tristeza, ansiedade ou

preocupação, ódio, estresse, depressão e inveja. A tabela abaixo apresenta as dimensões cognitivas e afetivas de bem-estar subjetivo com os seus componentes.

Tabela 1. Dimensões do bem-estar subjetivo

Satisfação com a vida	Satisfação com domínios	Afetos Positivos	Afetos Negativos
Desejo de mudar a vida	Trabalho	Alegria	Culpa e vergonha
Satisfação com a vida atual	Família	Elação	Tristeza
Satisfação com a vida passada	Lazer	Contentamento	Ansiedade ou preocupação
Estimativa de satisfação com o futuro	Saúde	Orgulho	Ódio
	Finanças	Afeição	Estresse
	<i>Self</i>	Felicidade	Depressão
		Êxtase	Inveja

Uma característica adicional da avaliação dos componentes afetivos do bem-estar subjetivo é a avaliação da experiência afetiva através da frequência, ao invés da avaliação por meio da intensidade das emoções. Isto porque a frequência da experiência emocional tem se mostrado mais importante para a avaliação do bem-estar médio de uma pessoa do que a intensidade (Diener *et al.*, 2003). Razões empíricas e teóricas são oferecidas por outros autores. Diener, Sandvik, Pavot e Gallagher (1991), por exemplo, destacam que os processos que desencadeiam emoções positivas intensas conduzem também a emoções negativas, o que possibilita um cancelamento recíproco do efeito das emoções distintas. Adicionalmente, as experiências emocionais muito intensas são raras, e eventos pouco frequentes não costumam alterar os níveis de bem-estar.

Este estudo aborda as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo e considera a definição de Diener (1984) e Diener *et al.* (1999), por essa conceituação compreender a análise científica de como as pessoas avaliam suas próprias vidas e por esses autores serem os estudiosos mais citados na literatura pesquisada que trabalham com o estado subjetivo do bem-estar. A seguir, as dimensões do bem-estar subjetivo serão abordadas no que tange à sua mensuração.

1.3 Medidas de Bem-estar Subjetivo

Diener *et al.* (1999) relatam que as medidas de bem-estar subjetivo têm suas raízes nos *surveys*, ou seja, nas grandes pesquisas de levantamento realizadas principalmente nos Estados Unidos.

O bem-estar subjetivo é, freqüentemente, medido através de questionários auto-aplicáveis de única aplicação. Esses questionários são constituídos de escalas unifatoriais ou multifatoriais, que sugerem ao respondente refletir sobre o quanto ele sente bem-estar (Diener *et al.*,1997).

Na busca de evidências de que o questionário de aplicação única de bem-estar subjetivo mensure exatamente o mesmo construto que a agregação de múltiplos momentos ou relatórios diários de bem-estar, Suh, Diener e Fujita (1996) realizaram um estudo longitudinal de dois anos, procurando investigar a confiabilidade dos relatos dados pelos respondentes, tanto no que se refere à satisfação com a vida como em afetos positivos e negativos. Eles chegaram à conclusão de que ambas as dimensões mostraram um substancial nível de estabilidade temporal, tendo sido averiguado que apenas eventos ocorridos nos três meses anteriores influenciaram o

bem-estar subjetivo dos sujeitos, sendo possível, segundo esses autores, confiar nos questionários de aplicação única utilizados atualmente.

Uma das primeiras tentativas de se mensurar a satisfação com a vida foi realizada com uma medida construída para avaliar os sentimentos de bem-estar voltados para o envelhecimento. A medida possuía duas versões, a primeira continha *checklist* com vinte frases (doze positivas e oito negativas) e a segunda tinha doze questões abertas para o respondente, seguidas de atribuição de escore na análise de conteúdo das respostas por parte dos pesquisadores (Siqueira & Gomide, 2004).

Independente de o instrumento utilizado ser de aplicação única ou não, o bem-estar subjetivo só pode ser mensurado a partir da perspectiva subjetiva do próprio respondente. Existe confusão entre o conceito de bem-estar e a qualidade de vida, cuja mensuração se dá através de agentes externos. Entretanto, segundo Diener *et al.* (2003), bem-estar subjetivo consiste numa parcela importante na mensuração da qualidade de vida de uma população, juntamente com outros indicadores sociais como moradia, nível de escolaridade e saúde.

Para mensurar a dimensão afetiva de bem-estar subjetivo, é possível contar com alguns instrumentos, como a *Positive Affect Scale* (PAS) que contém cinco itens para avaliar os afetos positivos e mais cinco, na *Negative Affect Scale* (NAS), para avaliar os afetos negativos. Porém, por este instrumento ter demonstrado fracas correlações entre os itens das duas escalas e altas correlações entre os itens de cada escala com outras variáveis, Bradburn (1969) reafirmou a independência entre afetos positivos e negativos.

Em 1988, Watson, Clark e Tellegen construíram e validaram a *Positive Affect and Negative Affect Schedule* (PANAS). Com o objetivo de avaliar afetos positivos e negativos, cada escala é composta por dez itens, que são adjetivos descritores de

estados de humor. Para esses autores, o afeto positivo reflete o quanto uma pessoa está sentindo-se entusiasmada, ativa e alerta, e pode ser subdividido em emoções específicas como alegria, afeição e orgulho.

No Brasil, também se pode contar com mais de um instrumento para mensurar a dimensão afetiva de bem-estar subjetivo, por exemplo, temos a Escala de Ânimo Positivo e Negativo, criada e validada por Siqueira, Martins e Moura (1999), composta por quatorze itens (sete positivos e sete negativos) e a Escala de Bem-estar Afetivo no Trabalho (Jaws) adaptada ao contexto brasileiro por Gouveia, Fonseca, Lins, Lima e Gouveia (2008).

Ainda no Brasil, Albuquerque e Tróccoli (2004) desenvolveram a Escala de Bem-estar Subjetivo (EBES). As características propostas para o EBES são: instrumento de auto-retrato, composto por itens representativos dos fatores satisfação com a vida, afeto positivo e afeto negativo. Nesse instrumento, o indivíduo utiliza uma escala de concordância para julgar itens como: avalio minha vida de forma positiva, estou insatisfeito com minha vida, minha vida poderia estar melhor. Um total de 15 itens como esses operacionalizam a satisfação com a vida. Além disso, o indivíduo avalia a presença de 21 itens de afetos positivos e 26 de afetos negativos em sua vida. Para tanto, ele responde se nos últimos dias tem se sentido, por exemplo, aflito, angustiado e animado. Conforme esses autores, a EBES mostrou-se um instrumento válido e preciso, além de atender às recomendações de Diener *et al.* (1999) com relação à construção de instrumentos de medida de bem-estar subjetivo que possam avaliar separadamente os seus componentes.

No que concerne ao trabalho, Ferreira, Silva, Fernandes e Almeida (2008) desenvolveram uma escala de afetos que se destina a mensurar o grau em que as pessoas manifestam sentimentos positivos e negativos. De acordo com essas autoras,

a escala é recomendada para fins de pesquisa e diagnóstico das reações emocionais que os indivíduos dirigem ao seu contexto de trabalho. Esta foi a escala adotada neste estudo, em razão de ser baseada no modelo de Diener e de Warr, de já ter sido validada no Brasil e pelo fato de tratar-se de um instrumento de medida das dimensões afetivas do bem-estar subjetivo direcionado ao contexto laboral.

A versão inicial dessa Escala de Afetos no Trabalho foi composta de 40 itens, retirados da literatura da área. Os participantes da pesquisa são solicitados a indicar a frequência com que sentiram, no último mês, cada uma das emoções listadas, em escalas de cinco pontos, variando de (1) nunca a (5) sempre. A versão final da escala é composta por dois fatores: Afetos positivos - 14 itens e índice de consistência interna de 0,93; Afetos negativos - 14 itens e índice de consistência interna de 0,90 (Ferreira *et al.*, 2008).

Os afetos positivos são: satisfeito, em alerta, com uma sensação de prazer, confortável, motivado, inspirado, capaz de encarar os problemas, com uma sensação agradável, orgulhoso, entusiasmado, capaz de encarar decisões, ativo, cheio de energia e otimista. Os afetos negativos são: cansado, tenso, ansioso, depressivo, ameaçado, estressado, agressivo, nervoso, aborrecido, chateado, preocupado, raivoso, fadigado e furioso (Ferreira *et al.*, 2008).

A dimensão afetiva do bem-estar subjetivo no trabalho foi um dos fatores investigados por Siqueira e Padovam (2008), que realizaram um estudo envolvendo 100 trabalhadores, com idade média de 32 anos, de ambos os sexos, que cursavam ou já tinham completado o Ensino Superior e que trabalhavam no setor administrativo de uma empresa em São Paulo. Os resultados apontam que a dimensão afetiva do bem-estar subjetivo dos trabalhadores tende a ser bastante sucessível às formas com que estes são tratados no ambiente de trabalho, no seu

ciclo social e por seus familiares. Concluindo, assim, que o bem-estar subjetivo de trabalhadores tende a ser um estado psicológico que pode variar conforme o grau em que se percebem suportes no contexto social.

Diante do estudo de Siqueira e Padovam (2008) que demonstrou que a percepção de suporte se faz importante para a promoção de dimensões afetivas de bem-estar subjetivo, faz-se necessário compreender o quanto a variável organizacional, o suporte organizacional, pode ser um fator mensurável de influência para os afetos positivos no trabalho, podendo acarretar conseqüências positivas para o jovem aprendiz, favorecendo seu desenvolvimento profissional e produzindo conseqüências desejáveis para a organização. Diante da necessidade de construção de um arcabouço teórico consistente que justifique e explique o modelo teórico que este estudo adotou, o próximo capítulo apresenta estudos sobre a variável independente ‘percepção de suporte organizacional’.

CAPÍTULO II

PERCEPÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL

Estudos sobre comportamento organizacional, como o de Siqueira e Padovam (2008), demonstram o valor heurístico do suporte organizacional para a compreensão do desempenho no trabalho, do comprometimento, da cidadania e, principalmente, do bem-estar subjetivo. A análise das publicações recentes revela interesse crescente sobre a percepção de suporte organizacional e as organizações têm muito a comemorar com a aplicação destes conceitos em sua prática cotidiana. Com o propósito de identificar ações objetivas de suporte organizacional, o presente capítulo reporta-se aos estudos que se apresentam como referência na psicologia, para retratar a temática em voga.

A percepção de suporte organizacional, conhecido como PSO, está diretamente relacionada às crenças e expectativas do indivíduo acerca da retribuição e do reconhecimento dado pela organização ao seu trabalho. Este construto foi definido por Eisenberger, Huntington, Hutchison e Sowa (1986) como “crenças globais desenvolvidas pelo empregado sobre a extensão com que a organização valoriza as suas contribuições e cuida do seu bem-estar” (p. 501).

Essa definição de suporte organizacional refere-se às percepções do trabalhador acerca da qualidade do tratamento que recebe da organização em retribuição ao esforço que despende no trabalho. Essas percepções baseiam-se na freqüência, intensidade e sinceridade das manifestações organizacionais de aprovação, elogio, retribuição material e social ao esforço dos seus recursos humanos e, também, pelos aspectos ligados ao pagamento, ao processo laboral como um todo e à influência que o trabalhador possui sobre as políticas da organização. Uma percepção favorável de suporte organizacional, segundo essa perspectiva, fortaleceria a expectativa esforço-

resultado e o envolvimento afetivo do empregado com a organização, resultando em maior esforço do empregado para atingir os objetivos organizacionais (Eisenberger *et al.*, 1986).

De acordo com Eisenberger, Fasolo e Lamastro (1990), ações positivas discretas, por parte das organizações, que beneficiem seus empregados, são tomadas por eles como evidências de que a organização se importa com seu bem-estar. O pressuposto básico é o de que as características positivas da organização promovem o bem-estar dos trabalhadores, direta e indiretamente.

Cordes e Dougherty (1993) afirmam que altas expectativas ou expectativas não atingidas com relação a desafios no trabalho, a recompensas, ao reconhecimento, ao avanço na carreira e a outros aspectos laborais podem gerar estresse. As expectativas dos empregados acerca da profissão, da organização e da sua própria eficácia pessoal podem ter também uma contribuição significativa para o estresse. Nesse caso, faz parte deste estudo observar a forma como os jovens aprendizes lidam com situações - problemas do ambiente laboral.

Os empregados entram na organização com expectativas sobre o que eles poderão realizar profissionalmente e sobre o que a organização poderá oferecer-lhes como recompensa para facilitar o seu trabalho. Com o passar do tempo, essas expectativas são contrastadas com a realidade do dia a dia. Os indivíduos comparam suas expectativas com a sua vivência na organização. Resultados discrepantes nessa comparação podem influenciar o comportamento das pessoas no trabalho (Tamayo & Tróccoli, 2002).

As políticas organizacionais alinhadas com as propostas de percepção de suporte organizacional (tratamento justo, suporte da supervisão, recompensas organizacionais, condições favoráveis de trabalho e preocupação com o bem-estar

dos trabalhadores) serão compreendidas pelos empregados como indicativos de um bom local para se trabalhar (Eisenberger *et al.*, 1986).

Para Eisenberger *et al.* (1986) os empregados tendem a ver as ações dos agentes da organização como ações da própria organização. Sendo assim, a organização não atua como uma entidade autônoma e independente dos atores organizacionais, ao contrário, ela atua por meio do comportamento individual de membros-chave que ocupam posições de gerência ou de liderança, que possuem controle sobre recursos e praticam políticas, normas e tradições organizacionais ou que têm poder sobre a conduta de outros membros do sistema.

A percepção de suporte organizacional é uma das variáveis de maior poder explicativo para muitos comportamentos e desempenhos no trabalho (Rhoades & Eisenberger, 2002), podendo ser analisada como uma variável antecedente, mediadora ou conseqüente. Este estudo analisa a percepção de suporte organizacional como variável antecedente, nomeada também como variável independente, sendo aquela cuja modificação se supõe poder produzir uma alteração num dado comportamento observável (variável dependente ou variável de resposta), no caso, no bem-estar subjetivo.

Padovan (2005) conduziu um estudo que teve o objetivo de analisar a capacidade preditiva de percepções de justiça e percepções de suporte (organizacional e social) sobre o bem-estar no trabalho. A amostra foi composta por 419 trabalhadores de diversas empresas de São Paulo e região. Os resultados deste estudo revelaram que percepções de suporte organizacional e social no ambiente laboral têm grande impacto no bem-estar no trabalho. Segundo o autor (Padovan, 2005), parece indispensável à existência de práticas justas aplicadas ao tratamento

dos empregados para que estes possam reconhecer suporte no ambiente de trabalho e, em decorrência, desenvolverem vínculos positivos com o trabalho e a organização.

Siqueira e Gomide (2004) relatam que os principais fatores antecedentes de percepção do suporte organizacional são três modalidades de tratamento: justiça de procedimentos, suporte ou apoio oferecido pelas chefias aos seus subordinados (suporte gerencial) e retornos organizacionais (reconhecimento, pagamento, promoções, estabilidade no emprego, autonomia e treinamento). Além disso, os autores apresentam como conseqüências da alta percepção de suporte organizacional registradas na literatura: menor absenteísmo e intenção de sair da empresa, maior desempenho, satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho, comprometimento afetivo com a organização e com a equipe de trabalho e comportamentos de cidadania organizacional.

Esses achados vão ao encontro das variáveis antecedentes e conseqüentes da percepção de suporte organizacional encontrados na revisão de 70 estudos realizada por Rhoades e Eisenberger (2002). A figura 1 destaca os antecedentes e as conseqüências da percepção de suporte organizacional de acordo com Siqueira e Gomide (2004).

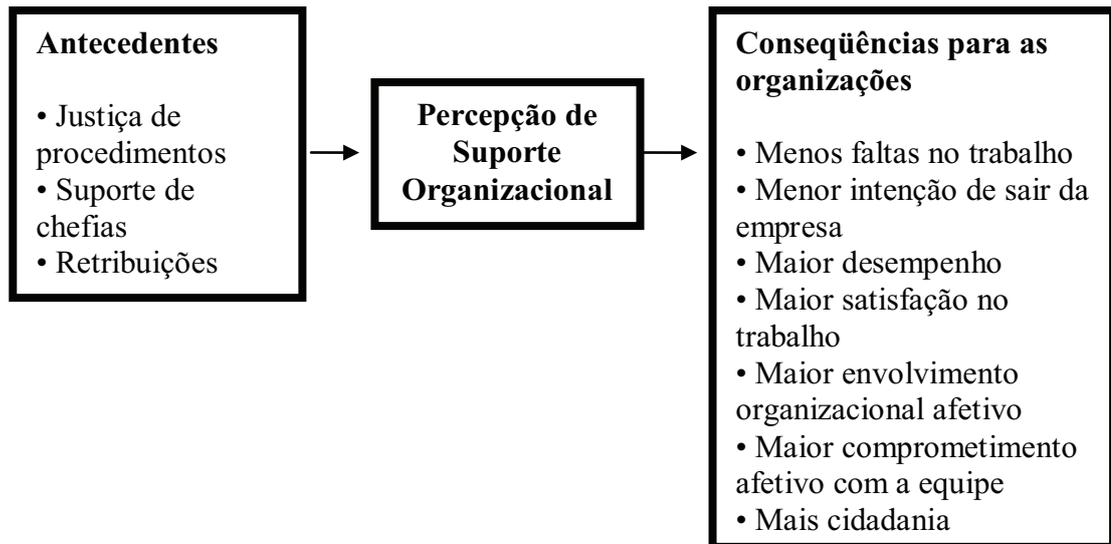


Figura 1 – Antecedentes e conseqüências da Percepção de Suporte Organizacional.

Fonte: “Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização” por Siqueira e Gomide Jr. (2004) In: Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) “Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil”, p. 311.

Especificamente, sobre os antecedentes da percepção de suporte organizacional, temos as seguintes variáveis:

- a justiça de procedimento, que se expressa em formas equitativas de distribuição de recursos entre os empregados. Entre os aspectos envolvidos, dois podem ser distinguidos: os estruturais, que são as regras formais e decisões políticas que afetam os empregados e que incluem, também, a difusão das informações que antecedem a tomada de decisão, sendo esta passível de correção; e os sociais, por vezes chamados de interacionais, os quais se expressam pela qualidade do tratamento interpessoal na alocação dos recursos e que incluem, ainda, tratamento digno, respeitoso e provedor de informações. Por fim, tais procedimentos utilizados de forma repetitiva indicam aumento do efeito cumulativo da percepção de suporte organizacional (Covacs, 2006);

- o suporte do supervisor, em que os supervisores são agentes da organização, tendo responsabilidade de dirigir e desenvolver o desempenho dos seus

subordinados. Os empregados, por sua vez, vêem a orientação dos supervisores de modo favorável ou não, mediante o suporte indicado pela organização (Eisenberger *et al.*, 1986). Adicionalmente, os empregados entendem que, se o supervisor contribuir para evolução deles, estando numa posição de gerente, conseqüentemente eles tenderão a associar o suporte do supervisor com a percepção de suporte organizacional (Hofmann & Morgerson, 1999);

- as recompensas e as condições de trabalho, que são as práticas de recursos humanos que podem ser positivamente associadas à percepção de suporte organizacional. São exemplos delas:

a) reconhecimento, salário e promoções, sendo estes as oportunidades favoráveis à evolução das contribuições dos empregados.

b) segurança no trabalho, que corresponde à capacidade que a organização tem de manter certa segurança quanto ao futuro do empregado na empresa, face às tendências de demissão.

c) autonomia, que compreende a percepção dos empregados quanto à condução do seu trabalho (medidas, procedimentos). A observação de que os mesmos podem decidir sobre essa condução do trabalho aumenta a percepção de suporte organizacional (Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997).

d) demandas estressoras, que são as demandas ambientais as quais o indivíduo se sente incapacitado para enfrentar (por exemplo, sobrecarga de trabalho, ausência clara de informações sobre suas responsabilidades no trabalho, conflito de papéis, entre outras) e que reduzem a percepção de suporte organizacional (Tamayo & Tróccoli, 2002).

e) treinamento, que é uma prática comunicada como investimento para o empregado e que ajuda no aumento da percepção de suporte organizacional (Zerbine & Abbad, 2005).

f) tamanho da organização, que poderá influenciar os sentimentos individuais, uma vez que as organizações maiores tendem a possuir políticas mais formais, podendo se tornarem inflexíveis e não-adaptáveis às necessidades pessoais dos empregados, o que poderá reduzir a percepção de suporte organizacional (Eisenberger *et al.*, 1986).

No que concerne às conseqüências, a literatura aponta para as reações e comportamentos dos empregados diante da organização, resultantes da percepção de suporte organizacional favorável. São elas:

- o comprometimento organizacional, que se refere ao forte senso de pertencimento à organização, por parte dos empregados, através de seu envolvimento e de sua identidade social como membro. Considerando-se, ainda, a norma de reciprocidade, haveria um senso de obrigação e cuidado para com a organização, havendo um aumento de comprometimento afetivo e personificado com a mesma (Eisenberger, *et al.*, 1986, 1990).

- a relação afetiva com o trabalho, que inclui a satisfação no trabalho e o envolvimento afetivo (Eisenberger, *et al.*, 1990).

- o envolvimento no trabalho, que se refere à identificação e ao interesse pelo trabalho (Eisenberger, *et al.*, 1990).

- o desempenho, que são as ações dos empregados relativas à proteção da organização contra riscos, as sugestões e o uso de seu conhecimento em prol da empresa (Lynch, Eisenberger & Armeli, 1999). A percepção de suporte

organizacional ajudará a aumentar o desempenho e a facilitar ações que levem o empregado a assumir responsabilidades.

- a diminuição do estresse, já que a percepção de suporte organizacional ajuda na redução de reações psicológicas e psicossomáticas advindas de estressores, viabilizando suporte emocional ou material no enfrentamento de tais demandas quando advindas do trabalho (Tamayo & Tróccoli, 2002).

- o desejo de permanência, que é a relação entre a percepção de suporte organizacional e o desejo de permanecer na organização (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001).

Siqueira e Gomide (2004) concluem que as crenças nutridas por empregados acerca do quanto a organização se preocupa e cuida do bem-estar de seus membros trabalhadores têm a capacidade de influenciar não só vínculos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e vínculos afetivos com a organização (comprometimento afetivo), como também de impactar positivamente ações individuais (absenteísmo, desempenho, intenção de rotatividade e cidadania organizacional) que podem contribuir para a efetividade organizacional.

Como os pioneiros nos estudos sobre suporte organizacional e analisando os conceitos de normas sociais, troca social e reciprocidade, Eisenberger *et al.* (1986) propuseram-se a estudar o processo responsável pela formação de crenças globais nutridas pelos empregados a respeito das atitudes e ações da organização para com eles. De acordo com esses autores, as interações do trabalhador com a organização se caracterizam por relações de troca marcadas por expectativas de reciprocidade.

Para compreender melhor essa interação no âmbito das ciências sociais, o próximo tópico faz referência às normas sociais, à troca social e à norma de

reciprocidade, visando oferecer subsídio teórico para a compreensão da percepção de suporte organizacional.

2.1 Suporte Organizacional: relações com a troca social e a norma de reciprocidade

Na literatura pesquisada sobre as relações entre empregado e empregador, destacam-se algumas peculiaridades da troca social, formuladas por Blau (1964), Homans (1958) e Thibaut e Kelly (1959), e a norma de reciprocidade defendida por Gouldner (1960).

Segundo Homans (1958) e Thibaut e Kelly (1959), a teoria da troca social concebe as interações humanas como uma troca de recursos sociais, psicológicos ou materiais. Nas relações interpessoais, trocam-se não apenas bens materiais (dinheiro, carro, móveis, etc.), mas também bens sociais (amor, informação, serviços etc.). Segundo os autores, nas trocas sociais, usa-se a estratégia pela qual minimizam-se os custos e maximizam-se as recompensas, prevendo que a relação interpessoal continuará, se for suficientemente lucrativa para ambas as partes, ou será interrompida, se uma das partes, ou ambas, acreditarem que a interação não é satisfatoriamente compensatória.

Em contrapartida, Blau (1964) afirma que as interações de troca entre duas partes podem assumir uma dimensão econômica e social. A troca econômica é realizada com base em um contrato em que se estipula exatamente o que será trocado entre as partes. A troca social envolve a oferta de “favores que criam futuras obrigações não especificadas, sendo a natureza da retribuição deixada a cargo daquele que deverá retribuir” (p. 94), e pode ser entendida como uma fuga às regras

e contratos preestabelecidos. Segundo o autor, a troca social estaria assentada na confiança mútua ou em obrigações não especificadas gerando, entre os envolvidos, sentimentos de obrigação pessoal, gratidão e confiança.

Gouldner (1960) denominada de norma de reciprocidade as relações sociais regidas por um princípio moral aceito universalmente e não padronizado, que define como obrigação o ato de retribuir um favor recebido. Eisenberger *et al.* (1986) fazem o uso da norma de reciprocidade para explicar o relacionamento entre empregados e organização. Os empregados formam percepções genéricas sobre intenções e atos da organização a eles direcionados, a partir da observação de como os seus dirigentes praticam as políticas e os procedimentos de gestão de pessoas, atribuindo à organização características humanas e acreditando manter relações sociais com ela. Para esses autores, as interações do trabalhador com a organização se caracterizam por relações de troca marcadas por expectativas de reciprocidade.

A organização, por um lado, têm obrigações legais, morais e financeiras com o seu funcionário e o direito de esperar que ele apresente bom desempenho, comprometimento e lealdade. O trabalhador, por sua vez, tem obrigação de apresentar bom desempenho e o dever de ser leal e comprometido com a organização. O contrato psicológico do trabalhador com a organização estabelece tais expectativas de trocas e benefícios mútuos (Oliveira-Castro, Pilati & Borges-Andrade, 1999).

De acordo com Gouldner (1960), a reciprocidade é norma social, apesar de não ocorrer em todos os casos de interações sociais. Reciprocidade, nesse contexto, é definida como padrão de trocas mutuamente dependentes entre duas unidades sociais. A abordagem funcionalista desse sociólogo sugere que uma unidade social

se torna mais bem disposta a prestar auxílio à outra unidade, quando a última se mostra capaz de retribuir-lhe o benefício.

Entre os estudos brasileiros especificamente relacionados à percepção de suporte organizacional e à norma de reciprocidade, destaca-se o de Siqueira (2005). Nesse estudo a autora apresenta um esquema mental de reciprocidade e as possíveis influências sobre a afetividade no trabalho, de modo que a norma da reciprocidade se assenta em duas exigências sociais: devemos ajudar a quem nos ajuda e não devemos prejudicar a quem nos beneficia. Para que essa norma seja adequadamente utilizada como base teórico-social na compreensão de percepção de suporte organizacional, é necessário posicionar o empregado como receptor e a organização como doadora, especificando-se o papel de cada uma das partes como atores durante a troca social.

Entretanto, os idealizadores de percepção de suporte organizacional não exploraram os papéis sociais representados pelos atores – empregados e organização – na relação social em que emergem as crenças sobre o suporte oferecido pela organização empregadora.

Na pesquisa de Siqueira (2005), as doações organizacionais são entendidas como atos gerenciais que concretizam a política de gestão de pessoas no dia a dia da dinâmica organizacional. A autora define a percepção de suporte organizacional como crenças nutridas por empregados que se posicionam mentalmente como receptores ou beneficiários de doações organizacionais atuais ou futuras durante o intercâmbio social (Siqueira, 2005).

Outro estudo relacionado à percepção de suporte organizacional é o de Tamayo e Tróccoli (2002), que investigaram a exaustão emocional, considerada o fator central do *burnout*, a partir de dois aspectos importantes: a percepção de suporte organizacional e o *coping* no trabalho. A amostra foi constituída de 369

trabalhadores. As questões que os autores propunham direcionavam-se aos fatores: gestão de desempenho, sobrecarga de trabalho, suporte social e salários, todos esses da escala de Percepção de Suporte Organizacional, e ao fator de escape, da escala de *coping*.

Especificamente, a percepção de suporte organizacional revelou os seguintes resultados: se a gestão e a chefia forem participativas e colaborativas, terão maior probabilidade de colaborar para a diminuição da exaustão emocional, bem como o suporte dos colegas poderá ser uma fonte de apoio social; a implementação de políticas de ascensão, promoção e salários dentro da organização colabora para a redução da exaustão (Tamayo & Tróccoli, 2002).

Por fim, o estudo revelou que houve predominância entre as variáveis da percepção de suporte organizacional na correlação e na predição da exaustão emocional, em comparação com as variáveis de *coping*, apontando, assim, que o *burnout* está mais relacionado com características do ambiente do que com as características do trabalhador (Tamayo & Tróccoli, 2002).

Conclui-se, a partir dessa pesquisa, que os indivíduos com a percepção de suporte organizacional alta geralmente encontram mais prazer no trabalho, formas melhores de trabalhar e sofrem menos perante situações e sintomas ocasionados pelo estresse (fadiga, ansiedade, *burnout* e dores de cabeça). Assim como a pesquisa de Tamayo e Tróccoli (2002), este estudo também faz uso da variável ‘percepção de suporte organizacional’ e investiga sua relação com *coping* e as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo em jovens aprendizes.

As pesquisas envolvendo suporte organizacional têm sido realizadas englobando os mais variados temas (Chiuzi, 2006). Dentre eles, temos as revisões de literatura sobre a percepção de suporte organizacional (Rhoades & Eisenberger, 2002;

Siqueira, 2005); as relações entre suporte organizacional e reciprocidade (Eisenberger, Armeli, Rexkinwel, Lynch & Rhoades, 2001); suporte organizacional como mediador da relação entre percepção de fatores situacionais e comprometimento organizacional afetivo (Moideenkutty, Blau, Kumar & Nalakath, 1998); suporte organizacional como mediador da relação entre percepção política e resultados (Hochwarter, Kacmar, Perrewé & Johnson, 2003); até a construção e/ou validação de instrumentos de medida (Eisenberger *et al.*, 1986, 1990; Siqueira, 1995; Oliveira-Castro *et al.*, 1998) que serão abordados especificamente no tópico que segue.

2.2 Medidas de Percepção de Suporte Organizacional

Instrumentos para mensurar a percepção de suporte organizacional foram construídos e validados ao longo dos anos, sendo o primeiro deles denominado *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS), desenvolvido por Eisenberger *et al.* (1986), com base na abordagem teórica que integra conceitos como norma de reciprocidade, ideologia da troca e modelo motivacional de esforço-resultado. Com dezessete itens em sua versão original e nove itens em sua versão reduzida, com um *alpha* de 0,97, o instrumento serve, segundo Eisenberger *et al.* (1986), para medir as avaliações feitas pelo trabalhador a respeito do valor das retribuições e benefícios dados pela organização em troca do seu esforço no trabalho.

O SPOS continha 36 frases abordando possíveis julgamentos da organização sobre seus empregados e algumas de suas ações em situações diversas, que resultariam em benefícios ou prejuízos para eles. Este conjunto de afirmações foi respondido pelos empregados em uma escala de sete pontos (1= discordo totalmente,

7= concordo totalmente) para apontar o grau de concordância com cada item. Após submeter os dados obtidos de 361 empregados aos procedimentos de análises fatoriais, os resultados apontaram para a saturação de todos os 36 itens em um fator principal e baixas cargas fatoriais em um segundo fator. Os autores informaram que o instrumento apresentou uma confiabilidade da ordem de 0,97 (α de *Cronbach*) e correlação item-total variando entre 0,43 a 0,83 (Siqueira & Gomide, 2008).

Siqueira (1995) adaptou e validou a escala original de Eisenberger *et al.*, (1986) para o cenário brasileiro, resultando na Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO), uma medida com seis itens e com índice de precisão de 0,86, o que é considerado satisfatório para investigações científicas.

O primeiro passo realizado por Siqueira (2005) foi a tradução das 36 frases para o português, em seguida fez-se uma seleção daquelas que melhor representavam as crenças dos trabalhadores sobre a preocupação da organização com a promoção do bem-estar de seus empregados. Este procedimento resultou na supressão de 26 frases e na retenção de apenas 10, sendo sete positivas e três negativas. Essa forma reduzida do SPOS foi realizada com base no pressuposto de que o trabalhador costuma desenvolver crenças globais a respeito do tipo de tratamento que recebe da organização onde trabalha (Siqueira & Gomide, 2008).

Inicialmente, foi avaliada a compreensão das instruções, da escala de respostas e dos 10 itens da EPSO, com vistas a assegurar a qualidade semântica da medida. Posteriormente, a EPSO foi submetida a 287 trabalhadores que indicaram, em uma escala de sete pontos, (1 = discordo totalmente, 2 = discordo moderadamente, 3 = discordo levemente, 4 = nem concordo nem discordo, 5 = concordo moderadamente, 6 = concordo levemente, 7 = concordo totalmente), o quanto concordavam ou discordavam de cada afirmação (Siqueira & Gomide, 2008).

Ainda de acordo com essa proposta teórica, o trabalhador somente desenvolveria percepções favoráveis acerca do suporte organizacional, quando considera sinceras, bem intencionadas e não manipulativas as ações organizacionais de retribuição pelo esforço que despende no trabalho. O instrumento de medida adaptado por Siqueira (1995) foi direcionado às necessidades da pesquisa nacional, com base em pesquisa de campo e numa revisão da literatura sobre o tema.

Antes mesmo da escala proposta por Siqueira (2005), outros autores também estudavam e pesquisavam sobre o suporte no trabalho. Por exemplo, Oliveira-Castro, Pilati e Borges-Andrade (1999) construíram e validaram uma medida de percepção de suporte organizacional, e os resultados encontrados se deram em dois tipos de estruturas empíricas: uma unifatorial, (percepção de suporte organizacional) com um α de 0,97, e outra multifatorial, com quatro subescalas: gestão de desempenho ($\alpha = 0,87$); carga de trabalho ($\alpha = 0,80$); suporte material ($\alpha = 0,91$) e ações promoção e salários ($\alpha = 0,83$), resultando num total final de cinquenta e seis frases. O questionário foi aplicado em uma amostra de 1384 trabalhadores. Os resultados obtidos confirmam a proposta teórica de Eisenberger *et al.* (1986) e sugerem que o trabalhador formula opiniões globais sobre o quanto a organização, como um todo, valoriza suas atribuições e cuida de seu bem-estar.

Posteriormente, Tamayo, Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000) desenvolveram a Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP), composta por um número maior de fatores que a medida de Oliveira-Castro *et al.* (1999). A escala proposta por Tamayo *et al.* (2000) contém os fatores: gestão de desempenho ($\alpha = 0,78$); estilos de gestão da chefia ($\alpha = 0,93$); suporte social no trabalho ($\alpha = 0,85$); sobrecarga ($\alpha = 0,81$); suporte material ($\alpha = 0,82$) e ascensão e salários ($\alpha = 0,75$). Essa escala foi a

que utilizamos nesse estudo em função de sua complexidade ao tratar o suporte organizacional relacionando-o a seis fatores.

Esse instrumento foi utilizado para medir a percepção de suporte organizacional e, posteriormente, analisou-se a influência deste construto sobre o bem-estar subjetivo. Ademais, pretendeu-se analisar também o poder preditivo das estratégias de enfrentamento diante de situações-problema - *coping* - sobre as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo.

O próximo capítulo oferece subsídios teóricos para compreender questões relativas a essa temática, buscando analisar conceitualmente as estratégias de *coping* e seus modelos nas vivências de bem-estar subjetivo em jovens aprendizes.

CAPÍTULO III

COPING: CONCEITO E MODELOS

A forma como as pessoas comumente reagem diante de situações problemas para adaptarem-se a elas diz respeito a um construto denominado *coping*. Essas respostas de enfrentamento têm despertado interesse e curiosidade por estarem relacionadas ao processo saúde/doença. A análise das diferentes estratégias utilizadas pelos jovens aprendizes no contexto laboral é importante para se compreender como estes trabalhadores lidam com situações adversas, e para verificar se as respostas emitidas favorecem o bem-estar subjetivo, que, por sua vez, pode sofrer influência de variáveis organizacionais - suporte organizacional. Para compreender melhor essas relações, se faz necessário um embasamento teórico sobre *coping*.

O conceito de *coping*, embora tenha suas primeiras referências datadas dos anos 40, somente a partir da década de 60 e, especialmente, após os estudos de Folkman e Lazarus (1980), passou a ser objeto de um maior número de pesquisas e publicações, tornando-se um conceito-chave no estudo de diferentes abordagens psicoterápicas e de programas educacionais e sociais (Antoniazzi, Dell’Aglío & Bandeira, 1998).

Como postula Zanini (2003) a evolução do conceito de *coping* tomou por base a teoria psicológica do ego de base psicanalítica de Freud e Haan, pelo modelo neurobiológico de Vaillant, pelo modelo de experimentação animal e, finalmente, pela proposta cognitivista de Lazarus e Folkman (1984).

Em 1980, *coping* foi definido, por Folkman e Lazarus, como “esforços cognitivos e comportamentais, utilizados pelos indivíduos com o objetivo de lidar, tolerar ou reduzir demandas específicas, internas ou externas, e os conflitos entre elas, que surgem em situações de estresse, que colocam à prova ou excedem os recursos da pessoa” (p. 223).

Posteriormente, em 1984, o conceito é rerepresentado por Lazarus e Folkman, que afirmam que “*coping* consiste nos esforços cognitivos e comportamentais dirigidos para administrar as demandas internas e externas que são percebidas como sobrecarregando ou excedendo seus próprios recursos pessoais. Estes esforços cognitivos e comportamentais são constantemente mudados em função de uma contínua avaliação e reavaliação das relações que a pessoa estabelece com seu ambiente” (p. 141).

Além dessa definição, Lazarus e Folkman (1984) salientaram quatro conceitos principais sobre *coping*: (1) *coping* é um processo ou uma interação que se dá entre o indivíduo e o ambiente; (2) sua função é de administração da situação estressora, ao invés de controle ou domínio da mesma; (3) os processos de *coping* pressupõem a noção de avaliação, ou seja, como o fenômeno é percebido, interpretado e cognitivamente representado na mente do indivíduo; (4) o processo de *coping* constitui-se em uma mobilização de esforço, através da qual os indivíduos irão empreender esforços cognitivos e comportamentais para administrar (reduzir, minimizar ou tolerar) as demandas internas ou externas que surgem da sua interação com o ambiente.

Contudo, o *coping* não se restringe apenas às tentativas bem sucedidas de resolução de problemas, mas também a toda e qualquer tentativa de resolução do mesmo, ainda que tenha resultado ineficaz e/ou negligente quanto ao enfrentamento do estresse (Compas, 1987).

O *coping* também é considerado um construto multidimensional que envolve uma grande variedade de estratégias cognitivas e comportamentais que podem ser utilizadas para alterar, reavaliar e evitar circunstâncias estressantes ou para aliviar os seus efeitos adversos (Tamayo & Tróccoli, 2002).

Durante as últimas três décadas, modelos explicativos sobre estresse e *coping* têm sido formulados. Dois relevantes modelos encontrados na literatura são: 1) O Modelo de Processamento de Estresse e *Coping* (Folkman & Lazarus, 1980; Lazarus & Folkman, 1984), 2) O Modelo Conceitual dos Processos de *Coping*, Contexto e Adaptação (Moos, 1995; 2002).

O primeiro modelo realça a interdependência entre as cognições, as emoções e os comportamentos. A teoria transacional de estresse e *coping*, proposta por Folkman e Lazarus (1980), é uma perspectiva em que se destacam dois tipos de processos, a avaliação cognitiva e o *coping*. Ambos se referem à relação que o indivíduo estabelece com seu meio ambiente. São denominados processos transacionais porque o meio ou a pessoa não são considerados isoladamente, mas sim em interação.

O primeiro processo, a avaliação cognitiva, é descrito quando o indivíduo percebe a situação causadora de estresse e o nível de estresse que ela gera. Partindo desse princípio, duas formas de avaliação convergem para definir o potencial estressante de uma situação e os recursos de *coping* necessários: a avaliação primária e a secundária (Lazarus & Folkman, 1984; 1991)

Na avaliação primária, a pessoa determina o significado que o evento pode ter para o seu bem-estar (irrelevante, estressante/negativo ou benigno/positivo). Se o evento for considerado irrelevante, o julgamento não será significativo para o bem-estar. Quando é considerado benigno, indica que a transação não excede os recursos da pessoa. Assim, ambos são vistos como conseqüências apenas positivas para o bem-estar. Quando o evento é considerado negativo, ocorre a avaliação secundária, em que a pessoa avalia a sua capacidade para enfrentá-lo (Lazarus & Folkman, 1984; 1991).

Uma situação é definida como estressante quando implica dano ou quando algum prejuízo já ocorreu; ameaça, quando a pessoa considera que algum dano poderá lhe ocorrer; ou desafio, quando a possibilidade de recompensa passa a ser reconhecida. Se a situação foi considerada como estressante, o indivíduo tende a avaliar sua opção de *coping*, decidindo qual estratégia deverá utilizar para modificar mais eficazmente a situação (Lazarus & Folkman, 1984).

As definições deste modelo explicativo nos servem como suporte para a compreensão das estratégias de *coping* que parecem ser efetivas na redução das dificuldades ambientais, da mesma forma que contribuem para um melhor ajuste do indivíduo aos problemas que encontra. A maneira como as dificuldades são enfrentadas pode influenciar diretamente os níveis de saúde/bem-estar subjetivo. Diante do exposto, percebe-se que é necessário diferenciar e identificar quais as estratégias de *coping* que, quando utilizadas, favorecem os níveis de bem-estar subjetivo.

Numa perspectiva cognitivista, Folkman e Lazarus (1980) propõem um modelo que divide o *coping* em duas categorias funcionais: *coping* focado no problema e *coping* focado na emoção. A primeira categoria tem como objetivo analisar e definir a situação, considerando os seus custos e benefícios, buscando alternativas para resolvê-la.

A utilização de determinadas estratégias, sejam elas focadas no problema ou na emoção, afetam sobre maneira o ambiente e o próprio sujeito. O ambiente é modificado pelo sujeito na medida em que este tenta alterar o estressor através de mudanças nas pressões externas, nos obstáculos, nos recursos, nos procedimentos, etc. O sujeito que se vê afetado pelo problema e utiliza as estratégias de enfrentamento também sofre alterações em suas aspirações, e tende a desenvolver

novas pautas de conduta, através da aprendizagem de novos procedimentos e recursos (Tamayo & Tróccoli, 2002).

Este tipo de estratégia, focado no problema, constitui-se em um esforço para atuar na situação que deu origem ao estresse, tentando mudá-la. A função desta estratégia é alterar o problema existente na relação entre a pessoa e o ambiente que está causando a tensão. A ação de *coping* pode ser direcionada internamente ou externamente. Quando o *coping* focado no problema é dirigido para uma fonte externa de estresse, inclui estratégias tais como negociar para resolver um conflito interpessoal ou solicitar ajuda prática de outras pessoas. O *coping* focado no problema, e dirigido internamente, geralmente inclui reestruturação cognitiva como, por exemplo, a redefinição do elemento estressor (Tamayo *et al.*, 2002).

O segundo tipo de estratégia, centrada na emoção, sugerida por Folkman e Lazarus (1985), refere-se aos processos cognitivos responsáveis pela diminuição do transtorno emocional gerado por uma situação estressante. Estas estratégias são utilizadas pelos indivíduos quando percebem que os estressores não podem ser modificados e que é preciso continuar interagindo com eles. O propósito é manter a esperança e o otimismo, negar tanto a situação quanto as suas conseqüências ou atuar como se as circunstâncias não importassem. Essas estratégias incluem a esquiva, a culpabilidade, o escape, o distanciamento, a atenção seletiva, as comparações positivas e a extração de aspectos positivos de acontecimentos negativos.

O *coping* focado na emoção é definido como um esforço para regular o estado emocional que é associado ao estresse. Estes esforços de *coping* são dirigidos a um nível somático e/ou a um nível de sentimentos. Por exemplo, fumar um cigarro, tomar um tranqüilizante, assistir a uma comédia na TV, sair para correr, são exemplos de estratégias dirigidas a um nível somático de tensão emocional. A

função destas estratégias é reduzir a sensação física desagradável de um estado de estresse (Tamayo *et al.*, 2002).

A importância do *coping* focado no problema ou focado na emoção pode variar em resposta a diferentes tipos de estresse ou diferentes momentos no tempo. Para Carver e Scheier (1994), estas duas categorias são facilmente percebidas a princípio, mas seus efeitos podem ser confundidos. O *coping* focado na emoção pode facilitar o *coping* focado no problema por remover a tensão e, similarmente, o *coping* focado no problema pode diminuir a ameaça, reduzindo assim a tensão emocional.

Além disso, é preciso considerar a importância de fatores demográficos, pessoais, socioculturais e ambientais, entre outros, que influenciam o tipo de estratégia de *coping* a ser mobilizado (Piko, 2001). Nesse processo de aprendizagem, é provável que, embora involuntariamente, o jovem se defronte com situações para as quais não apresenta repertório consolidado.

De acordo com o que foi descrito até aqui, Folkman e Lazarus (1980; 1984) focaram seus estudos sobre *coping* nos recursos de dimensões cognitiva e comportamental que são mobilizados de acordo com a orientação do indivíduo frente ao problema. Na década de 1990, Moos (1993; 1995) ampliou a definição de *coping* e desdobrou estas duas dimensões iniciais, propostas por Folkman e Lazarus, em quatro categorias (aproximação comportamental, aproximação cognitiva, evitação comportamental e evitação cognitiva) desenvolvendo o modelo conceitual dos processos de *coping*, contexto e adaptação.

Em 1995, Moos descreveu uma definição de *coping*, detalhando a respeito das influências pessoais e ambientais na avaliação do problema e suas conseqüências para a saúde, como preditor de bem-estar. O esquema do modelo conceitual está representado na Figura 2.

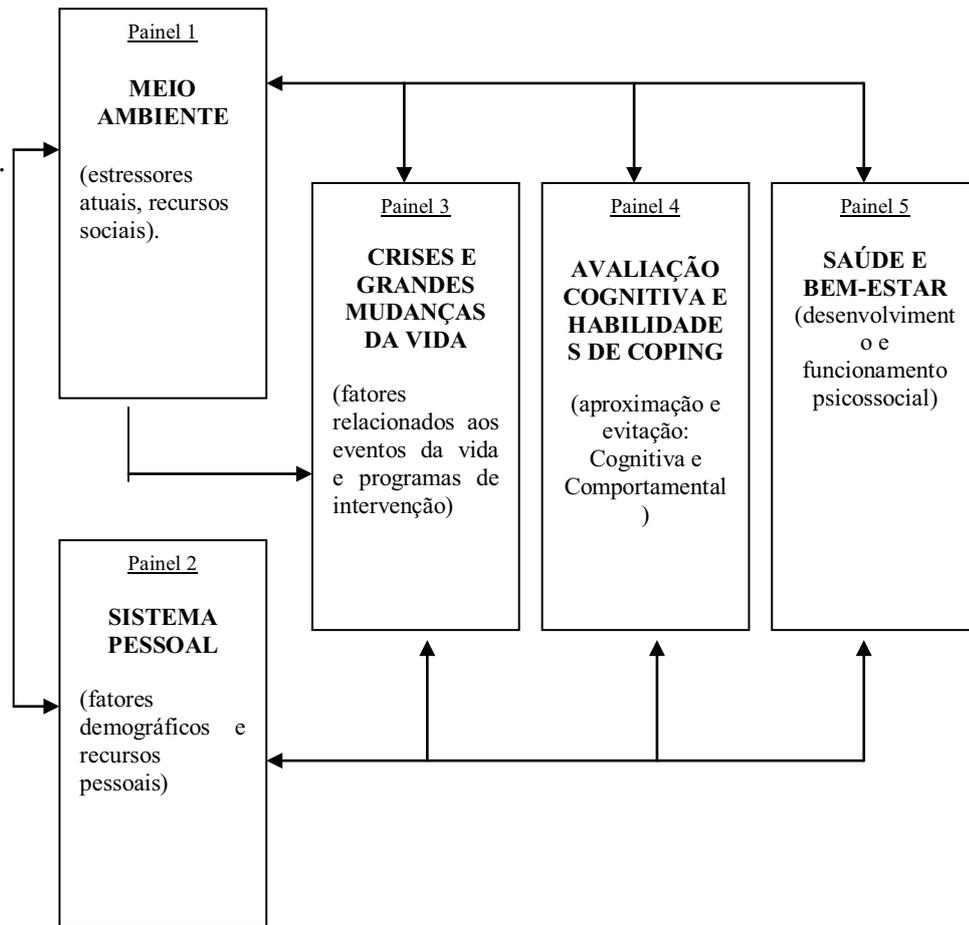


Figura 2 - Modelo conceitual dos processos de *coping*, contexto e adaptação (Moos, 1995; 2002).

Pelo modelo explicativo de Moos (1995; 2002), o sistema ambiental é composto por condições relativamente estáveis em domínios de vida específicos e está relacionado com os estressores atuais e os recursos sociais que o sujeito apresenta (Painel 1). O sistema pessoal é representado pelas características biogenéticas e por recursos pessoais, assim como a auto-estima, e as habilidades cognitivas e intelectuais que interatuam mutuamente e influenciam a vivência de condições transitórias, como novos eventos da vida e participação em programas de tratamento e intervenção. (Painel 2). Existe interação entre a influência da vivência de crises ou de grandes mudanças da vida (Painel 3) com o ambiente (Painel 1) e o sistema pessoal (Painel 2). É este conjunto, segundo Moos (1995), que modera a apreciação

do problema e as respostas pessoais de *coping* (Painel 4), tal como o estado de saúde e de bem-estar do indivíduo (Painel 5).

Como observado na figura 2, o processo de *coping* é um conjunto de sistemas transacionais e de retroalimentação em cada etapa. Não há influência unilateral, assim como não é um processo rígido. Os fatores pessoais e do contexto social agem em conjunção com as habilidades de *coping* para afetar o funcionamento e o desenvolvimento psicossocial, que torna-se parte de um sistema pessoal que é a saúde e o bem-estar. Pode-se afirmar que, em determinados momentos, um dos sistemas poderá ser mais influente que os outros e também que em momento algum um dos sistemas, ou painéis, fica isolado (Moos, 1995).

Este estudo apreciou o modelo de Moos (1995; 2002) aplicado a jovens aprendizes, integrando todos os painéis especificados pelo autor na Figura 2. Como sistemas ambientais, foram considerados os estressores vivenciados em contexto de trabalho (Painel I). Como sistema pessoal, foram considerados os fatores sócio-demográficos (Painel II). Tomados em conjunto, os estressores laborais e os fatores pessoais poderão influenciar a vivência de crises e transições na vida (Painel III), levando a uma apreciação pessoal acerca das estratégias de enfrentamento utilizadas pelos jovens aprendizes (Painel IV). De maneira inter-relacionada, essas variáveis conduzem às vivências de bem-estar subjetivo (Painel V).

Segundo Moos (1993; 1995; 2002), as habilidades de *coping* podem ser caracterizadas por duas maneiras: com relação ao foco (aproximação ou evitação) e ao método (cognitivo ou comportamental), conforme tabela 2.

Tabela 2. Dimensões e habilidades de *coping*. (Moos, 1993; 1995; 2002)

Tipos de <i>Coping</i>	<i>Coping</i> de Aproximação	<i>Coping</i> de Evitação
Cognitivo	Análise Lógica	Evitação Cognitiva
	Reavaliação positiva	Aceitação ou resignação
Comportamental	Busca por guia e suporte	Busca por gratificação
	Resolução de problemas	Descarga emocional

Quando as abordagens em relação ao foco e ao método são combinadas, as habilidades de *coping* passam a ser categorizadas em quatro domínios. Análise lógica e reavaliação positiva refletem *coping* de aproximação cognitiva; busca de suporte e solução de problemas refletem *coping* de aproximação comportamental. Por outro lado, evitação cognitiva e aceitação ou resignação refletem *coping* de evitação cognitiva; busca por gratificação alternativa e descarga emocional exemplificam *coping* de evitação comportamental (Moos, 1995; 2002).

O modelo de aproximação-evitação demonstrado na tabela 2 se caracteriza por relacionar as diferentes respostas ou estratégias de *coping* ao desempenho de tarefas adaptativas por parte dos indivíduos. As estratégias de evitação são compostas por respostas de enfrentamento nas quais o problema é negado pelo indivíduo, que tenta esquecer-lo ou que espera que o tempo ou outro fator modifique a situação estressante. Consideradas mais adaptativas, as estratégias de aproximação são aquelas em que o indivíduo tenta lidar diretamente com o problema, reavaliando a situação e buscando suporte social (Holahan & Moos, 1985).

A tabela 3 apresenta as dimensões de aproximação e evitação e as conceituações das habilidades de *coping* propostas por Moos (1993; 1995; 2002).

Tabela 3. Dimensão de Aproximação e de Evitação (Moos, 1993; 1995; 2002)

Habilidades de Aproximação	Conceituação
Análise Lógica	Tentativas cognitivas de compreender e prevenir, mentalmente, um estressor e suas conseqüências.
Reavaliação positiva	Tentativas cognitivas de analisar e reavaliar um problema de maneira positiva, ainda que aceitando a realidade da situação.
Busca de guia/apoio	Tentativas comportamentais de procurar informação, para fins de aconselhamento.
Resolução de problemas	Tentativas comportamentais de tomar decisões e lidar diretamente com o problema.
Habilidades de evitação	Conceituação
Evitação cognitiva	Tentativas cognitivas destinadas a evitar pensar no problema de maneira realística.
Aceitação/resignação	Tentativas cognitivas dirigidas à aceitação do problema.
Busca de gratificação	Tentativas comportamentais para empreender atividades substituídas e criar novas fontes de satisfação.
Descarga emocional	Tentativas comportamentais destinadas a reduzir a tensão emocional resultante.

Deste modo, o modelo de Moos (2002) indica que os indivíduos que utilizam com maior freqüência as estratégias de aproximação, estão mais propensos a solucionar seus problemas, a serem mais bem sucedidos em manejar as crises da vida e a obter ganhos e benefícios, bem como a experimentar mais autoconfiança e menos disfunções e depressão. Já os indivíduos que utilizam com maior freqüência estratégias evitativas tendem a vivenciar piores resultados em relação à saúde e bem-estar.

A utilização destas dimensões de enfrentamento de problemas está associada tanto aos recursos pessoais de *coping* (habilidades de *coping* aprendidas no e pelo ambiente) quanto aos sócio-ecológicos de *coping* (condições e recursos do ambiente em interação com o indivíduo). A partir destas disposições, o evento estressante é submetido a uma avaliação pela qual o sujeito busca estratégias que visam equilibrar favoravelmente a relação custo-benefício (Antoniazzi, Dell’Aglío & Bandeira, 1998).

Comparando os dois modelos conceituais: 1) O Modelo de Processamento de Estresse e *Coping* (Folkman & Lazarus, 1980; Lazarus & Folkman, 1984) e 2) O Modelo Conceitual dos Processos de *Coping*, Contexto e Adaptação (Moos, 1995; 2002), é possível verificar que, de maneira geral, as estratégias de aproximação se assemelham ao *coping* centrado no problema, enquanto as estratégias de evitação se assemelham ao *coping* centrado na emoção.

A aplicação do segundo modelo conceitual em jovens aprendizes foi marcada por algumas dificuldades. Dentre elas, temos a citada por Compas (1987), que demonstra em seus estudos a escassez de pesquisas voltadas para o estudo de *coping* na adolescência. Esta carência faz-se ainda maior quando nos restringimos a estudos desenvolvidos em língua portuguesa. Este estudo salienta a necessidade de se entender *coping* na adolescência, fase em que se encontram os jovens aprendizes, participantes desta pesquisa. Portanto, o próximo tópico apresenta essa relação.

3.1 *Coping* e adolescência

Lazarus e DeLongis (1983) pontuaram que os processos de *coping* variavam com o desenvolvimento da pessoa. Essa variabilidade ocorre devido a grandes

modificações que se processam nas condições de vida, através das experiências vivenciadas pelos indivíduos. Este estudo foca-se na fase da adolescência, período da vida em que se encontram os jovens aprendizes.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define que essa etapa compreende o período da vida entre 10 e 20 anos de idade (Takiuti, 1997). Porém, para definir essa fase do desenvolvimento no presente estudo, utilizou-se a faixa etária proposta pelo programa de aprendizagem, que define tal etapa situando-a entre as idades de 14 anos completos e os 24 incompletos, por ser esta a referência empregada no Brasil para os jovens aprendizes.

A fase da adolescência é considerada muito importante quando se trata do processo de *coping*, em função da variedade de problemas (estressores) com que o jovem se defronta pela primeira vez. Takiuti (1997) aponta Hall como o pioneiro nos estudos sobre a adolescência. Esta é considerada uma etapa de estresse, na qual existe a vivência de eventos que têm probabilidade de induzir alto grau de tensão, interferindo na normalidade de respostas - emocionais, cognitivas e comportamentais - do indivíduo. Isso porque estão incluídas nessa fase do desenvolvimento mudanças constantes, inclusive a entrada no mercado de trabalho, concomitante com os estudos, que podem sobrecarregar a pessoa e torná-la vulnerável a problemas sociais e de saúde.

Diante disso, o indivíduo adolescente já passa a manejar uma ampla variedade de estratégias de enfrentamento a problemas, como defendem Gómez-Fraguela, Luengo-Martín, Romero-Triñanes, Villar-Torres e Sobral-Fernández (2006). Esses autores comentam que a funcionalidade do uso do *coping* depende do tipo de situação a ser enfrentada. As estratégias de aproximação do problema seriam mais funcionais quando utilizadas para resolver questões passíveis de modificação,

enquanto as de evitação, para resolver aquelas não passíveis. Lee-Baggley, Preece, e DeLongis, (2004) comparam o enfrentamento dos indivíduos através de uma variedade de situações estressantes e descobriram que as características do estressor parece desempenhar um papel particularmente importante na determinação das respostas de enfrentamento.

O contexto de trabalho na adolescência pode acarretar dificuldades a serem enfrentadas pelos jovens, principalmente por ser a primeira experiência profissional. Arteche e Bandeira (2006) realizaram uma pesquisa comparando adolescentes em dois distintos regimes de trabalho - regime regular e regime educativo - avaliando as estratégias de *coping* utilizadas pelos jovens para lidar com dificuldades no trabalho.

A atividade profissional denominada trabalho educativo é entendida como aquela na qual as exigências pedagógicas prevalecem sobre a questão produtiva. Essa atividade se assemelha à proposta pelo programa de aprendizagem. O regime de trabalho regular é formado pelos jovens que exercem atividade economicamente remunerada, legal ou não, no exercício de suas funções. A amostra foi composta por 116 jovens com idades entre 14 e 17 anos (Arteche & Bandeira, 2006).

Os resultados encontrados por Arteche e Bandeira (2006) em relação ao tipo de evento estressor descrito pelo adolescente foram distribuídos em sete categorias: desavenças com colegas, desavenças com chefias, ameaça de demissão, problemas físicos decorrentes da tarefa, problemas com a justiça decorrentes da tarefa, dificuldades na execução da tarefa, desaparecimento de objetos e categoria outros, que inclui as respostas não categorizadas. Os adolescentes em regime de trabalho educativo apresentaram como categoria mais freqüente “desavenças com colegas”.

Assim como o trabalho, outras variáveis se mostram importantes para a compreensão de *coping* na adolescência, tais como sexo, idade e nível

socioeconômico. Câmara e Carlotto (2007) avaliaram a associação entre bem-estar e estratégias de *coping* por sexo, masculino e feminino. A amostra foi composta de 389 jovens. Os resultados evidenciaram que as meninas, ao assumirem uma postura ativa na resolução dos problemas, apresentaram maior bem-estar. Já os meninos mostraram melhor bem-estar na medida em que buscaram pertença e procuraram amigos íntimos e ajuda profissional. Os resultados da correlação entre *coping* e bem-estar revelaram que a estratégia de aproximação do problema, seja em nível cognitivo ou em nível comportamental, contribui para um índice mais elevado de bem-estar tanto para as mulheres quanto para os homens.

Zanini (2003) desenvolveu um estudo na Espanha que revelou que as meninas adolescentes relatavam mais problemas interpessoais que os meninos da mesma idade, além de usarem significativamente mais estratégias evitativas ou focadas na emoção para o enfrentamento dos mesmos. Também analisando *coping* e sexo, a autora observou uma correlação positiva entre estratégias focadas na emoção e adolescentes do sexo feminino.

A maior utilização, pelas mulheres, de estratégias de *coping* centradas na emoção e de evitação é um resultado que perdurou também nas pesquisas realizadas por Endler e Parker (1999).

Segundo Piko (2001), tanto meninas como meninos se utilizam bastante de estratégias focadas na emoção durante a adolescência inicial. Após esse período, as meninas continuam apresentando esse estilo, enquanto os meninos passam, justamente, a buscar alternativas de distração da emoção. Assim, enquanto o homem passa a usar formas mais diretas, focadas no problema ou mesmo na evitação, especialmente não demonstrando seus sentimentos, a mulher assume uma postura mais sentimental perante os problemas e tende a um raciocínio emocional.

Eschenbeck, Kohlmann e Lohaus (2007) confirmam as pesquisas anteriores demonstrando que meninos e meninas utilizam formas distintas de *coping* para administrar as mesmas situações problemas. Nota-se a partir desses estudos que jovens do sexo feminino podem apresentar estilos e estratégias de *coping* bem diferenciados quando comparadas com os do sexo masculino.

As diferenças entre as próprias fases da adolescência foram salientadas por Williams e DeLisi (2000). Os pesquisadores estudaram 109 jovens nas três etapas da adolescência – inicial, intermediária e final – e verificaram que os adolescentes mais jovens mostraram-se mais otimistas, com uma preferência por estratégias de reavaliação, nas quais o foco está no aspecto positivo advindo do estressor. Aqueles na etapa intermediária apresentaram uma preferência por estratégias mais ativas, como solução do problema e autocontrole, embora tais estratégias tenham sido agregadas ao repertório já existente na adolescência inicial, sugerindo que estratégias de *coping* não são substituídas, mas somadas. Por fim, os autores (Williams & DeLisi, 2000) destacaram que jovens na etapa final deste período do desenvolvimento utilizam, com frequência significativamente superior à dos mais jovens, a estratégia de busca de apoio social.

No que tange às habilidades de *coping* na adolescência, Compas, Banez, Malcarne e Worsham (1991) afirmam que o *coping* focado no problema é desenvolvido mais cedo, nos anos pré-escolares, desenvolvendo-se, aproximadamente, dos 8 aos 10 anos de idade. As habilidades de *coping* focado na emoção tendem a aparecer mais tarde na infância e se desenvolvem durante a adolescência.

Além disto, de acordo com Compas *et al.* (1991), aprender as habilidades relacionadas ao *coping* focado na emoção através de processos de modelagem é mais

difícil do que aprender as habilidades de *coping* focado no problema, mais facilmente observadas pelas crianças no comportamento dos adultos. Os adolescentes utilizam mais *coping* focado na emoção do que as crianças, mas não diferem de jovens adultos, sugerindo que estas mudanças no desenvolvimento de *coping* ocorrem até o final da adolescência.

Estudos realizados no século XX revelaram a associação entre idade e as tarefas evolutivas que a sociedade apresenta para o adolescente, exigindo novas e diversificadas estratégias de enfrentamento (Scandrollo, Martínez, Marín, López, Martín, San José & Martín, 2002). Nesse sentido, a falta de um repertório adequado pode aumentar a probabilidade de envolvimento em comportamentos de risco, sendo estes percebidos como estratégias para enfrentar situações novas.

Atualmente, verifica-se um aumento do estresse entre adolescentes (Piko, 2001). Sendo o *coping* a maneira como o indivíduo reage frente a esse estresse, é fundamental que possam ser identificadas as estratégias utilizadas pelos adolescentes e que seu impacto sobre a saúde psicossocial dos jovens seja avaliado. A prevenção e a promoção da saúde do adolescente estão baseados na compreensão acerca da maneira como ele enfrenta as demandas estressantes. Na busca de uma mensuração do construto *coping*, o próximo tópico detalha a evolução histórica de medidas de *coping*.

3.2 Medidas de *coping*

Estudos como os de Lazarus e Folkman (1984) e Moos (1995; 2002) tratam da elaboração de modelos explicativos do comportamento de *coping* e da verificação da aplicabilidade empírica desses modelos. Para melhor responder às necessidades

teóricas de hipotetizações concernentes às relações apresentadas, diversos instrumentos têm sido desenvolvidos para avaliar *coping*.

Os mais citados na literatura são:

- *Ways of Coping Checklist* – WCC (Folkman & Lazarus, 1980). É um *checklist* de medidas de *coping* que mostram o enfrentamento como resposta a estressores específicos. Este instrumento contém 68 itens e está voltado para estratégias centradas na emoção e no problema.

- *Ways of Coping* – WOC (Folkman & Lazarus, 1985). Essa escala é constituída por 66 itens que englobam pensamentos e ações utilizadas para lidar com demandas internas e externas de um evento estressor. Esse instrumento engloba oito fatores – confronto, afastamento, autocontrole, suporte social, aceitação de responsabilidade, fuga-esquiva, resolução de problema e reavaliação positiva.

- *Ways of Coping Questionnaire Revised* – WOCQ-R (Folkman e Lazarus, 1985). É composto por oito fatores: confrontação, distanciamento, autocontrole, busca de suporte social, aceitação de responsabilidade, evitação-fuga, planificação de soluções e reavaliação positiva. Assim, as duas grandes categorias, focalização no problema e na emoção, desdobraram-se em diferentes fatores representando funções: alguns indicam uma ação direta em relação ao estressor (confrontação e planificação de soluções), outros indicam afastamento e inibição da ação em relação ao estressor (distanciamento e evitação-fuga).

- *COPE Inventory* (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Esse instrumento parte da concepção de que as respostas de enfrentamento são estáveis, não direcionadas a situações específicas. O COPE possui 14 fatores: enfrentamento ativo, reinterpretação positiva, planejamento, restrição ao enfrentamento, supressão de atividades competitivas, afastamento mental, afastamento comportamental,

utilização de suporte social emocional, utilização de suporte social instrumental, aceitação, ventilação de emoções, busca da religiosidade, negação e uso de substâncias como álcool e drogas.

- *Coping Strategy Indicator* - CSI (Amirkhan, 1990). O autor conceitua enfrentamento como resposta a situações específicas e o constitui de três fatores: solução de problema, procura de suporte social e esquiva.

- *Way of Coping Questionnaire* – WCQ (Schwarzer, R., & Schwarzer, C. 1996). Apresenta 66 estratégias (itens) de *coping* cognitivas e comportamentais das 67 já contidas no *Ways of Coping Checklist*.

- *Coping Inventory for Stressful Situations* - CISS (Endler & Parker, 1999). Esse instrumento resultou na identificação de três fatores, totalizando 48 itens: enfrentamento orientado para a tarefa, enfrentamento orientado para a emoção e esquiva (este último dividido em duas subescalas: distração e diversão social). Os pesquisadores canadenses trabalharam com carga fatorial superior a 0,40 para a inclusão dos itens nos fatores, e os coeficientes de consistência interna alcançaram índices satisfatórios, variando de 0,90 a 0,74.

Moos (1993) desenvolveu dois instrumentos – O *Coping Response Inventory – Adult Form* (CRI – Adult Form) e o *Coping Response Inventory – Youth Form* (CRI – Youth Form) que consideram tanto o foco do *coping* como o método das respostas a ele utilizadas por uma pessoa. No que tange ao método de *coping*, esses instrumentos avaliam um conjunto de estratégias cognitivas e comportamentais. Em relação ao foco, esses instrumentos analisam as estratégias de aproximação e as de evitação do problema.

Neste estudo, utilizou-se o CRI – *Youth Form* para mensurar as estratégias de enfrentamento a problemas por meio da escala de *coping* ocupacional validada pelo

Grupo de Estudo de Psicologia Organizacional do Trabalho e Saúde – GEPOTS – da Pontifícia Universidade Católica de Goiás.

Um aspecto importante do inventário de Moos (1993) é o caráter aberto do evento estressor que é analisado. O instrumento é dividido em três partes. Na primeira parte, pede-se ao sujeito para descrever um problema ou uma situação importante vivenciada no seu trabalho nos últimos 12 meses. Ao determinar a duração do tempo (nos últimos 12 meses) tenta-se impedir que a informação recolhida seja influenciada, entre outros fatores, por processos naturais da memória humana.

Nas duas partes subseqüentes do instrumento, o indivíduo irá responder perguntas sobre este problema descrito na primeira parte do questionário. As questões da segunda parte estão relacionadas com a conclusão que o indivíduo obtém do problema, de como ele lida com outros aspectos específicos e se o problema foi resolvido ou não. A pessoa responde a 48 perguntas relativas ao tipo de estratégia de enfrentamento utilizada para combater o problema. Espera-se envolvimento e sinceridade do participante ao responder as perguntas do CRI – *Youth Form*. Outras informações sobre esse instrumento encontram-se no método.

Após a definição do instrumento que será aplicado, torna-se importante conhecer um pouco os respondentes, que são os jovens aprendizes, e o contexto em que eles se encontram, para uma melhor compreensão da realidade vivenciada pelos participantes desta pesquisa. Em razão da complexidade que envolve essa realidade, é necessário que se entenda esse jovem embasando-se na legislação que define a atuação destes no mercado de trabalho. Portanto, o próximo capítulo apresenta uma análise detalhada do modelo teórico adotado e da Lei de Aprendizagem nº 10.097/2000.

Isto posto, este estudo é desenvolvido com o propósito de responder às seguintes questões empíricas:

- Qual a relação existente entre a percepção de suporte organizacional e as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo no trabalho em jovens aprendizes?
- Qual a relação existente entre as estratégias de enfrentamento a problemas e as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo no trabalho em jovens aprendizes?
- Qual variável, organizacional – suporte organizacional – ou individual – *coping* – que exerce maior influência sobre as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo no trabalho em jovens aprendizes?

CAPÍTULO IV ESTUDO EMPÍRICO

O presente capítulo apresenta os fundamentos do modelo teórico adotado que norteando as investigações deste estudo, descreve os objetivos e as hipóteses, caracteriza a população pesquisada, expõe o método, evidencia os participantes, registra os instrumentos que foram utilizados e, por fim, faz um relato dos procedimentos.

4.1 Modelo Teórico Adotado

Este estudo contém duas variáveis independentes: percepção de suporte organizacional e estratégias de enfrentamento a problemas - *coping* - e uma variável dependente, dimensões afetivas de bem-estar subjetivo.

Na figura 3 encontra-se uma representação gráfica do modelo hipotético das variáveis deste estudo.

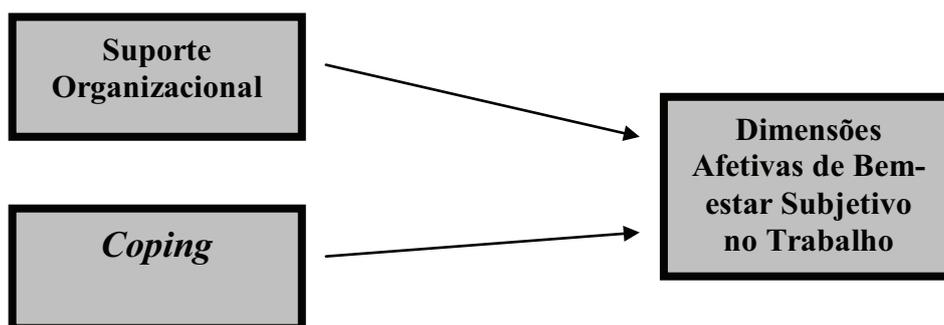


Figura 3 – Modelo hipotético adotado.

4.2 Objetivos e Hipóteses

Objetivo Geral

O objetivo geral deste estudo é analisar as relações entre a percepção de suporte organizacional, *coping* e as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo no trabalho em jovens aprendizes.

Objetivos específicos

1. Identificar se existe diferença na utilização das estratégias de *coping* entre homens e mulheres;
2. Investigar se a percepção de suporte organizacional é diferente entre homens e mulheres;
3. Analisar a influência da percepção de suporte organizacional sobre os afetos positivos e negativos
4. Analisar a influência do *coping* sobre os afetos positivos e negativos;
5. Identificar as relações entre as variáveis sócio-demográficas e o bem-estar subjetivo.

Hipóteses

Com base nas contribuições teóricas e nos objetivos propostos, emergiram duas hipóteses de investigação referentes ao modelo de análise:

O estudo desenvolvido por Siqueira e Padovam (2008) demonstrou que a percepção de suporte se faz importante para a promoção de dimensões afetivas de bem-estar subjetivo. Assim, espera-se que quanto maior for a percepção de suporte

organizacional, menor será a vivência de afetos negativos e maior será a vivência de afetos positivos (H1).

A literatura indica que, na adolescência etapa em que emerge a atuação profissional dos jovens aprendizes participantes deste estudo, os desafios em relação ao mercado de trabalho e a organização contratante são muitos, e a forma com que os jovens enfrentam as situações problemáticas no ambiente laboral contribuem para a vivência de afetos em relação ao trabalho. Assim, espera-se que quanto maior for o uso de *coping* de aproximação, maior será a vivência de afetos positivos (H2).

4.3 Caracterização da população

O Programa de Aprendizagem do SENAC: aspectos legais e características da população pesquisada

A falta de experiência é o principal entrave para que os jovens consigam ingressar no mercado de trabalho. A Lei da Aprendizagem (Lei 10.097/2000) visa minimizar esse problema e aumentar as possibilidades de emprego dos jovens, como meio de transformar a sua realidade pessoal e social. Esse é hoje um dos grandes desafios do nosso tempo.

Não se trata apenas de gerar empregos, mas de permitir a formação profissional do adolescente, sem comprometer os seus estudos e o seu desenvolvimento como pessoa. Com isso, permitir-se também a geração de renda, não comprometendo a empregabilidade futura. Fazem parte desse contexto os jovens aprendizes que participaram deste estudo.

Enquanto o jovem aprende uma profissão e como funciona a vida corporativa, a organização tem a possibilidade de oferecer qualificação a um iniciante que estará apto a ingressar definitivamente no seu quadro de pessoal. Tanto o jovem como a organização obtêm benefícios com a Lei de Aprendizagem. Ingressar em uma empresa na condição de jovem aprendiz pode representar a abertura de uma ampla rede de oportunidades para o futuro profissional.

É com esse foco que a aprendizagem no Brasil, historicamente regulada pela Consolidação das leis do Trabalho (CLT) no capítulo referente ao menor de 18 anos, passou por um processo de modernização com a promulgação das Leis 10.097/00 e 11.180/05 (Brasil, 2000). Esta última foi a responsável por estender até 24 anos a faixa etária dos aprendizes (MTE, SIT & SPPE, 2006).

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) conta, atualmente, com aproximadamente mil aprendizes, que estão freqüentando seus cursos profissionalizantes e atuando nas empresas comerciais. A empresa cumpre sua cota legal, ao mesmo tempo em que prepara seus recursos humanos, enquanto o SENAC cumpre seu papel social.

Antes da regulamentação da lei 10.097/00, apenas o Senai podia formar o jovem. Agora, a Lei do Aprendiz permite que todo o Sistema S (Senai, Senac, Senar, Senat e Sescoop) também assumam esse papel (Brasil, 2000). O curso de aprendizagem, ministrado pelo Sistema S, não gera nenhum ônus financeiro para as empresas, pois as empresas participantes desse sistema já contribuem compulsoriamente para o financiamento do mesmo, por meio do recolhimento da alíquota de 1%, incidente sobre a folha de pagamento de salário dos seus empregados. Na hipótese de o curso de aprendizagem ser ministrado pelas Entidades

sem Fins Lucrativos, é facultada a estas a cobrança de mensalidade referente ao curso oferecido (MTE, SIT & SPPE, 2006).

Com uma metodologia diferenciada e formação de alta qualidade, o programa de aprendizagem oferecido pelo SENAC representa uma oportunidade de as empresas atuarem de forma socialmente responsável, contribuindo para o desenvolvimento profissional e cidadão dos jovens.

O programa de aprendizagem é o conteúdo pedagógico desenvolvido por meio de formação técnico-profissional, constituído por atividades teóricas e práticas, organizadas em tarefas de complexidade progressiva, preferencialmente em programa correlato às atividades desenvolvidas nas empresas contratantes, sempre em funções que exijam formação profissional. Ao aprendiz que tiver concluído o curso de aprendizagem, com aproveitamento, será concedido, obrigatoriamente, certificado de qualificação profissional (MTE, SIT & SPPE, 2006).

O jovem aprendiz, qualificado no programa de aprendizagem, deverá ter condições de realizar suas atividades com responsabilidade social e habilidade para trabalhar em equipe. Deverá estar apto a utilizar ferramentas para tomada de decisão, compreendendo as especificidades das atividades comerciais, modelos de gestão empresarial, objetivos e políticas, no âmbito de sua atuação (Santos, 2003).

No que tange ao amparo legal, esse programa tem como suporte vários decretos-leis, além de portarias e o ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente. Esses dispositivos legais, se tomados em conjunto, contribuem para o avanço social ao possibilitarem efetivar o contrato de aprendizagem, garantir os direitos trabalhistas e previdenciários do trabalhador aprendiz, assegurar a transparência dos acordos firmados, a transparência da documentação específica e a integridade dos contratos (SENAC, 2006).

As penalidades previstas e/ou providências cabíveis em caso de descumprimento da legislação de aprendizagem são, entre outras, lavratura de auto(s) de infração e, conseqüentemente, imposição de multa(s) administrativa(s), no âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e encaminhamento de relatórios ao Ministério Público do Trabalho (MPT), Ministério Público Estadual/Promotoria da Infância e da Juventude, Ministério Público Estadual ou Federal para as devidas providências legais cabíveis e nulidade do contrato de aprendizagem.

No quadro 1, temos as principais características da Lei da Aprendizagem (Brasil, 2000) que completarão a compreensão do contexto em que os participantes desta pesquisa encontram-se inseridos.

Quadro 1. Lei da Aprendizagem e suas características.

Fonte: Elaborado pela autora deste trabalho

Lei da Aprendizagem	Características
A lei	Lei 10.097/2000 ampliada pelo Decreto Federal nº 5.598/2005.
O aprendiz	Jovens de 14 a 24 anos de idade que estejam cursando o ensino fundamental ou o ensino médio.
A empresa contratante	Estabelecimentos de qualquer natureza. É facultativa a contratação de aprendizes pelas microempresas, bem como pelas Entidades sem Fins Lucrativos.
Remuneração	Salário mínimo/hora
Jornada de Trabalho	Até 6 horas diárias para aprendizes que cursam ensino fundamental. Até 8 horas para os que estão no ensino médio.
Cota de Aprendizes	5% a 15% das vagas do quadro de pessoal.
Direitos Trabalhistas	13º salário, vale-transporte e férias.
Contrato	Determinado de duração de, no máximo, dois anos.
Vínculo	Pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), com registro na carteira de trabalho (CTPS).
Incentivos fiscais e tributários	2% de FGTS, dispensa de aviso prévio, isenção de multa rescisória.
Órgão responsável pela fiscalização da Lei	Superintendência Regional do Trabalho.

4.4 Método

4.4.1 Participantes

Participaram da presente pesquisa, 200 jovens aprendizes, de diversas organizações, todos matriculados no Programa de Aprendizagem das instituições SENAC – CEP (Centro de Educação Profissional) Aparecida de Goiânia ou CEP Elias Bufailçal. A idade dos participantes varia entre 14 anos completos e 24 anos incompletos. Entre 14 e 18 anos de idade participaram 131 jovens e de 19 a 24 anos incompletos participaram 69, a média de idade é de 17,61 e o desvio padrão é 1,92.

A amostra populacional escolhida é de conveniência e, para a definição da mesma, levou-se em consideração as recomendações feitas por Tabachnick e Fidell (1996) que especificam que: “o tamanho da amostra em torno de 200 participantes é adequado para modelos de tamanho médio e pequeno” (p. 715).

Adicionalmente, esses autores afirmam que a maneira mais simples de determinar o tamanho da amostra é realizar o cálculo: “ $N \geq 50 + 8M$ (sendo que M é o número de variáveis explicativas). Entretanto, quando se deseja observar a significância de cada variável separadamente, deve ser utilizado o seguinte cálculo: $N \geq 104 + M$ ” (p. 132). Portanto, pode-se concluir que a amostra de 200 participantes é representativa da população em questão e encontra-se dentro das recomendações de Tabachnick e Fidell (1996).

A tabela, a seguir, apresenta a caracterização da população pesquisada.

Tabela 4. Caracterização da amostra (N=200)

Variáveis	Frequência	%	M	DP
Sexo	Masculino - 99	49,5	1,50	0,50
	Feminino - 101	50,5		
Idade	14/15 - 22	11	17,61	1,92
	16/17 - 87	43,5		
	18/19 - 56	28		
	20/21 - 28	14		
	22/23 - 7	3,5		
Escolaridade	Ensino Médio Incompleto - 105	52,5	1,62	0,72
	Ensino Médio Completo - 66	33		
	Ensino Superior Incompleto - 29	14,5		
Renda Familiar	1 a 3 salários mínimos – 113	56,5	1,51	0,62
	4 a 7 salários - 73	36,5		
	Acima de 8 salários - 14	7		
Tempo de serviço	4 a 6 meses - 74	37	1,63	0,48
	7 a 12 meses - 126	63		

Critérios de inclusão:

- a) Jovens com idade entre 14 anos completos e 24 anos incompletos;
- b) Jovens que estejam inscritos no Programa de Aprendizagem do SENAC – CEP Aparecida de Goiânia ou CEP Elias Bufailçal.

Fizeram parte da amostra desta pesquisa todos os jovens que se encaixaram nos critérios e aceitaram participar deste estudo.

4.4.2 Instrumentos

Para coleta de dados foi construído um questionário constituído por questões abertas, que permitiram caracterizar as variáveis sócio-demográficas (Anexo III). Foram utilizadas três escalas de medida para mensurar as questões teóricas referentes aos constructos: suporte organizacional, *coping* e afetos positivos/negativos.

Consideramos que ambas as escalas aqui utilizadas apresentam validade e fidedignidade suficientes, o que, juntamente com os objetivos a que se propõe essa investigação, justifica a utilização delas neste estudo, uma vez que estão adaptadas à nossa realidade.

4.4.2.1 Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP)

Para medir a percepção de suporte organizacional em jovens aprendizes, foi utilizada a escala construída por Tamayo, Pinheiro, Tróccoli e Paz (2000), composta por seis fatores. As alternativas foram organizadas no modelo Likert. A seguir, estão descritas as definições dos fatores, bem como a distribuição dos itens correspondentes na escala:

a) estilo de gestão da chefia ($\alpha = 0,78$) – analisa a maneira que o chefe utiliza para implementar as ações e as diretrizes organizacionais. Questões: 3, 5, 10, 12, 17, 20, 23, 28, 31, 34, 37.

b) gestão de desempenho ($\alpha = 0,65$) – averigua a percepção do trabalhador quanto às diretrizes e às políticas que organizam os processos de trabalho. Questões: 1, 8, 14, 19, 24, 33.

c) sobrecarga de trabalho ($\alpha = 0,56$) – avalia as pressões e os excessos de trabalho atribuídos ao trabalhador. Questões: 6, 11, 16, 21, 26, 29, 36.

d) suporte material ($\alpha = 0,77$) – mensura disponibilidade, adequação, suficiência e qualidade dos recursos materiais e financeiros oferecidos pela organização para a realização eficaz das atividades. Questões: 2, 7, 13, 22, 25, 32, 35.

e) suporte social no trabalho ($\alpha = 0,79$) – busca conhecer o suporte social e a qualidade da interação entre chefia e trabalhador. Questões: 4, 9, 15, 18, 27, 30.

f) ascensão e salários ($\alpha = 0,70$) – investiga as políticas de promoção e remuneração da organização. Questões: 38, 39, 40, 41, 42.

4.4.2.2 Escala de *Coping*

Para mensurar as estratégias de enfrentamento utilizadas por jovens aprendizes, utilizou-se o instrumento *Coping Response Inventory* (CRI-Y) de Moos (1993) em sua versão adolescente. Ele foi utilizado para acessar o tipo de evento estressante vivenciado pelo jovem aprendiz e as reações comportamentais diante deste evento - estratégias de *coping*.

O CRI-Y (Moos, 1993) apresenta uma qualidade psicométrica satisfatória, com *alphas* de *Cronbach* variando entre 0,45 e 0,67 na escala para meninos e 0,50 e 0,72 na escala para meninas. A seguir estão descritos os *alphas* de *cronbach* de cada fator encontrados por Zanini, Mendonca, Forns e Kirchner (2008) e os encontrados nesse estudo, respectivamente: análise lógica ($\alpha = 0,45$; $\alpha = 0,46$), reavaliação positiva ($\alpha = 0,61$; $\alpha = 0,46$), busca de guia/apoio ($\alpha = 0,67$; $\alpha = 0,52$), resolução de problemas ($\alpha = 0,62$; $\alpha = 0,43$), evitação cognitiva ($\alpha = 0,62$; $\alpha = 0,53$), aceitação/resignação ($\alpha = 0,54$; $\alpha = 0,53$), busca de gratificação ($\alpha = 0,60$; $\alpha = 0,43$), descarga emocional ($\alpha = 0,56$; $\alpha = 0,58$).

Conforme descrito nas páginas 56 e 57 o *Coping Response Inventory* (CRI-Y) se constitui de três partes. Baseada na resposta da primeira parte do instrumento, o indivíduo deve responder às perguntas das outras duas fases.

A segunda parte consta de 10 perguntas em que o sujeito valora e analisa a situação estressante sob diversas perspectivas (experiência prévia, preconceitos, responsabilidade, causa, etc.). A pontuação das respostas desta segunda parte é

realizada através de uma escala Likert de 4 pontos (não, geralmente não, geralmente sim e sim) (Silva, 2009).

Na terceira parte, analisam-se as estratégias específicas utilizadas pelos indivíduos para fazer frente ao problema descrito na fase um. Para isso, pede-se ao sujeito que responda a 48 perguntas de acordo com as quatro alternativas que lhe são propostas (não, nunca; uma ou duas vezes; bastante vezes e, sim, quase sempre). Os 48 itens agrupam-se em oito escalas diretas de estratégias de *coping* (Silva, 2009).

Estas oito estratégias podem ser agrupadas segundo o foco ou o método de *coping* utilizado, em outras quatro escalas aditivas. Ao agrupá-las segundo o foco de *coping*, geram-se as escalas de estratégias de aproximação ou de evitação do problema. Ao agrupá-las segundo o método de *coping*, são geradas as escalas de respostas cognitivas ou comportamentais. As primeiras representam tentativas cognitivas de resolução do problema, enquanto as segundas referem-se a tentativas comportamentais de resolução do problema. A pontuação das escalas globais – respostas cognitivas, respostas comportamentais, estratégias de aproximação e estratégias de evitação – é obtida mediante o somatório das pontuações das escalas diretas que a compõem (Silva, 2009).

O CRI-Y é um instrumento que deve ser utilizado em jovens com até 18 anos de idade (Moos, 1993). Nesse estudo ele foi aplicado em todos os participantes, e ao verificar as médias de respostas emitidas pelo grupo composto pelos sujeitos de 14 a 18 anos, grupo 1, e pelo grupo de jovens com 19 a 24 anos incompletos, grupo 2, avaliou-se através do Teste t que não existe diferença significativa entre as médias dos grupos 1 e 2, o que pode ser observado na tabela 5. Isto posto, utilizaremos a amostra completa para efeito das análises de dados.

Tabela 5. Escores dos resultados do teste t para os fatores do CRI-Y e os grupos de idade.

Fatores	Grupo	Média	Desvio-padrão	Teste Estatístico	
				<i>F</i>	<i>p</i> <
Análise Lógica	1	2,77	0,56	0,30	n.s
	2	2,79	0,51		
Reavaliação positiva	1	2,68	0,58	0,31	n.s
	2	2,61	0,62		
Busca de guia/apoio	1	2,08	0,63	0,26	n.s
	2	2,33	0,66		
Resolução de problemas	1	3,00	0,60	5,34	n.s
	2	3,07	0,45		
Evitação cognitiva	1	2,41	0,65	0,63	n.s
	2	2,44	0,59		
Aceitação/resignação	1	1,89	0,66	1,21	n.s
	2	1,87	0,58		
Busca de gratificação	1	2,49	0,59	0,27	n.s
	2	2,57	0,54		
Descarga emocional	1	1,95	0,58	1,18	n.s
	2	2,29	0,61		

4.4.2.3 Escala de Afetos no Trabalho

Para medir as dimensões afetivas do bem-estar subjetivo, utilizou-se a Escala de Afetos no Trabalho (Anexo VI) desenvolvida e validada por Ferreira, Silva, Fernandes e Almeida (2008), com índices de consistência interna de 0,93 (afetos positivos) e 0,90 (afetos negativos), para avaliar a valência dos afetos no contexto laboral. Os coeficientes de precisão encontrados nesse estudo foram: 0,87 (afetos positivos) e 0,89 (afetos negativos).

A escala é composta por 28 itens, distribuídos igualmente entre uma dimensão definida pelos afetos positivos e outra caracterizada pelos afetos negativos. Tais itens devem ser respondidos em escala de Likert de 5 pontos, variando de nunca (1) a muito freqüente (5), de acordo com a freqüência com que as pessoas, no que diz respeito a seu trabalho, sentiram, nos últimos 12 meses, cada uma das emoções listadas.

4.4.3 Procedimentos

Após aprovação do projeto de pesquisa no Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, foi solicitada a autorização das gerentes das unidades do SENAC – Centro de Educação Profissional Aparecida de Goiânia e Centro de Educação Profissional Elias Bufailçal. Após autorização das gerentes e cumpridas todas as exigências especificadas na regulamentação nº 196 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) (Ministério da Saúde, 1997), realizou-se o contato com os alunos do Programa de Aprendizagem, convidando-os a participarem deste estudo.

O questionário aplicado é composto por três escalas de medidas: Escala de Suporte Organizacional Percebido, CRI – *Youth Form* e a Escala de Afetos no Trabalho. Os materiais necessários para a aplicação foram: caneta esferográfica azul ou preta. A aplicação foi realizada no SENAC em que os participantes fazem o curso de aprendizagem, de forma coletiva.

Para tal, foi solicitado aos participantes o preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo I), pelo qual o jovem aprendiz optou em participar ou não da pesquisa. Em caso de recusa, não houve nenhum dano ou prejuízo para o jovem trabalhador. A pesquisadora esclareceu que a participação seria voluntária e a título de cooperação. Foi esclarecido aos participantes o caráter estritamente acadêmico da pesquisa, estando garantido o sigilo dos sujeitos que optassem por participar do estudo, podendo eles se retirarem em qualquer momento.

Ressaltamos, ainda, que não existe risco previsível pela participação no estudo. Entretanto, os possíveis riscos pela participação podem ser de natureza psicológica, como constrangimento na emissão de respostas, conflito pessoal e ansiedade ao se lembrar do problema vivenciado no trabalho. Nenhum participante do estudo

solicitou ajuda para solucionar algum conflito que tenha sofrido relacionado ao contexto laboral.

No intuito de melhor contribuir para as pesquisas nacionais, este estudo, nas próximas sessões, analisará e discutirá os resultados encontrados após a realização da pesquisa ora em análise.

CAPÍTULO V

ANÁLISE DE RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, serão descritas as análises realizadas da presente pesquisa. Em um primeiro momento serão apresentadas as análises descritivas, incluindo-se médias, desvio-padrão, correlações entre as variáveis e análises de regressão linear múltipla *stepwise*. Em seguida, será feita uma reflexão sobre os resultados, com base no referencial teórico e nos objetivos propostos neste estudo. Para isso serão relatadas as discussões relativas às dimensões afetivas do bem-estar subjetivo, percepção de suporte organizacional e *coping*, com base nas análises estatísticas.

5.1 Análise preliminar dos dados

Os dados coletados foram analisados por intermédio do programa estatístico SPSS (*Statistical Package of Social Science*), versão 12. Inicialmente os dados foram digitados no programa estatístico. Realizou-se a verificação e correção dos possíveis erros de digitação dos dados na planilha do SPSS; a análise preliminar dos dados, na qual os dados faltosos (*missing values*) nas variáveis independentes e dependentes foram substituídos pela média, em virtude de não existirem mais de 5% do total de casos, em cada variável.

Posteriormente, calcularam-se as médias e os desvios padrão de cada uma das escalas, bem como seus coeficientes de precisão (mediante o cálculo do *alfa* de *Cronbach* e de correlação - *Pearson*). Realizaram-se as análises de correlação entre as variáveis preditoras e a variável critério. Para a análise de regressão múltipla *stepwise* foram verificados, primeiramente, os pressupostos necessários à sua realização, conforme especificado por Tabachnick e Fidell (1996).

5.2 Análise descritiva dos problemas estressantes

Os eventos estressantes mais vivenciados e relatados pelos jovens aprendizes no contexto laboral foram categorizados e acoplados em três problemas, conforme descrição abaixo:

- Problemas relacionais (53%), que englobaram os seguintes aspectos: relacionamento interpessoal com chefias (22%), com colegas (16%) e com clientes (15%).

- Problemas estruturais (26,5%), que englobaram: sobrecarga de trabalho (9,5%), falta de suporte organizacional (13%), desaparecimento de objetos (4%).

- Problemas individuais (17,5%), que incluíram: falta de comprometimento com o trabalho (9,5%) e dificuldade na execução da tarefa (8%).

- Outros problemas: problemas não categorizados (3%).

As categorias citadas foram estabelecidas pelo Grupo de Estudo de Psicologia Organizacional do Trabalho e Saúde – GEPOTS – da Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Utilizou-se o mesmo critério de categorização da pesquisa realizada por Silva (2009), visto que essa autora também estudou a variável *coping* e as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo no contexto laboral.

Algumas categorias temáticas que emergiram nesse estudo se assemelham as encontradas no estudo de Artech e Bandeira (2006). A desavença com colegas e chefias seria o mesmo problema relacional com colegas e chefias pontuado nesse estudo. Dificuldade na execução da tarefa também aparece nessa pesquisa e na realizada pelas autoras, assim como o desaparecimento de objetos.

No que concerne à frequência (%) dos problemas relatados pelos jovens aprendizes, observa-se que os “problemas relacionais” apresentaram maior porcentagem (53%) do que os “estruturais” (26,5%) e os “individuais” (17,5%).

Esses resultados coadunam com os achados por Silva (2009), em que problemas relacionais apresentaram maior frequência (56,1%), e com os de Arteche e Bandeira (2006), em que as desavenças com colegas obtiveram o percentual de 55,2%.

Para maior clareza, descrevemos, a seguir, todas as categorias, apresentando exemplos de respostas dos participantes.

Problemas relacionais:

- Relacionamento Interpessoal com chefias: referências a desentendimentos ou discussões ocorridas com o chefe imediato.

Exemplo: “Minha chefe alterou a voz comigo sem necessidade e todos do meu departamento ficaram olhando para mim. Errei, reconheço, mas ela não precisava gritar.”

- Relacionamento Interpessoal com colegas: referências a discussões verbais e/ou desavenças com colegas de trabalho.

Exemplo: “Discuti com uma colega de trabalho porque ela me acusou de uma coisa que não fiz.”

- Relacionamento Interpessoal com clientes: inclui as dificuldades de relacionamento/atendimento a clientes externos.

Exemplo: “Relacionamento com um cliente, que não quis confiar na informação que lhe dei por causa da minha idade.”

Problemas estruturais:

- Sobrecarga de trabalho: Inclui pressão no trabalho, excesso de atividades, carregar caixas pesadas, fazer entregas em lugares distantes, trabalhar aos feriados.

Exemplo: “Comecei a ter que fazer tarefas que são de outro departamento, que não eram minha obrigação, e tive que fazer como se fossem minhas.”

- Falta de suporte organizacional: Categoria que comporta as respostas nas quais o adolescente refere que o problema está na empresa que não oferece suporte material e social.

Exemplo: “Estão faltando muitos produtos, desde medicamentos a itens básicos da seção de perfumaria, os clientes ficam nervosos quando digo que alguns medicamentos estão em falta.”

- Desaparecimento de objetos: Inclui as respostas que indicam como problema ocorrido o desaparecimento de objetos, documentos e dinheiro do local de trabalho.

Exemplo: “Faltaram R\$ 20,00 no caixa no dia em que eu estava, tive que pagar.”

Problemas individuais:

- Falta de comprometimento com o trabalho: Respostas que se referem a erros do próprio adolescente em função de sua falta de concentração e atenção na atividade.

Exemplo: “Cadastrei alguns processos errados, por falta de atenção.”

- Dificuldade na execução da tarefa: Quando o adolescente diz que o problema ocorrido foi uma dificuldade ou incapacidade dele de cumprir a tarefa que lhe havia sido designada.

Exemplo: “Fazer uma entrega em um lugar que não conhecia.”

Outros problemas:

Categoria que comporta as repostas não incluídas nas categorias acima.

Exemplos: “Durante os 11 meses de empresa, ocorreram casos em que apenas uma análise enviada ao setor mais especificado foi suficiente.”

A apreciação que o jovem aprendiz faz a respeito desses eventos vivenciados implica na escolha de estratégias de enfrentamento.

5.3 Análise descritiva das estratégias de *coping*

No que tange às estratégias de *coping* mais utilizadas pelos jovens aprendizes (escala de 1 a 4), destacam-se em ordem decrescente: resolução de problemas (M=2,43); análise lógica (M=2,22); reavaliação positiva (M=2,12) e busca de guia (M=1,72), sendo as quatro estratégias referentes à dimensão *coping* de aproximação.

A maioria dos jovens aprendizes, frente a um evento estressor no trabalho, utiliza como primeira estratégia a resolução de problemas (M=2,43), ou seja, age diretamente sobre o problema, tentando modificá-lo. A preferência por estratégias de *coping* mais ativas está de acordo com os resultados de Williams e DeLisi (2000), na pesquisa realizada com adolescentes de diferentes idades. Segundo os autores, jovens na etapa intermediária da adolescência apresentam uma preferência por estratégias mais ativas como solução do problema.

Em relação à dimensão *coping* de evitação, as estratégias utilizadas, em ordem decrescente, foram: busca de gratificação (M=2,01); evitação cognitiva (M=1,91); descarga emocional (M=1,61) e aceitação e resignação (M=1,50).

Pelo resultado das médias pode-se inferir que a amostra utilizou mais estratégias de *coping* de aproximação. Segundo Holahan e Moos (1985) e Moos (2002), as habilidades que constituem a dimensão *coping* de aproximação são consideradas como globalmente mais adaptativas e funcionais. Uma descrição mais detalhada encontra-se na tabela 6.

Verificou-se, através do Teste t, que a descarga emocional, a qual tem como característica as tentativas que a pessoa faz de reduzir a tensão provocada pelo evento estressante por meio da expressão de sentimentos negativos (Moos, 1993; 1995; 2002), é uma estratégia mais utilizada pelas mulheres (M=2,24, $p=0,007$, $F=7,54$) do que pelos

homens ($M=1,89$, $p=0,007$, $F=7,54$). Esses resultados vão ao encontro dos achados por Endler e Parker (1999), Piko (2001) e Zanini (2003), que indicam que as mulheres apresentam preferência por estratégias centradas na emoção e os homens optam por estratégias focadas no problema. Entre as outras estratégias não existe diferença significativa entre os sexos.

Tabela 6. Escores dos resultados das estratégias de *Coping* de Aproximação e Evitação

Fator	Média	Frequência (%) de participantes por intervalo			Desvio-padrão
		$X \leq 2$	$2 > X < 3$	$X \geq 3$	
		Resolução de Problemas	2,43	10 (5 %)	
Análise Lógica	2,22	13 (6,5%)	129 (64,5%)	58 (29%)	0,55
Reavaliação Positiva	2,12	23 (11,5%)	130 (65%)	47 (23,5%)	0,58
Busca de Guia	1,72	72 (36%)	111 (55,5%)	17 (8,5%)	0,61
Busca de gratificação	2,01	27 (13,5%)	144 (72%)	29 (14,5%)	0,53
Evitação cognitiva	1,91	41 (20,5%)	135 (67,5%)	24 (12%)	0,56
Aceitação e resignação	1,50	109 (54,5%)	81 (40,5%)	10 (5%)	0,59
Descarga emocional	1,61	88 (44%)	102 (51%)	10 (5%)	0,58

Referente à porcentagem (%) de participantes por intervalo, observa-se, na tabela acima, que, no fator resolução de problemas, 5% deles apresentam escore de até 2; 47% escore maior que 2 e menor que 3; e 48% escore igual ou acima de 3. Em seguida, temos os fatores análise lógica, reavaliação positiva, busca de guia, busca de gratificação, evitação cognitiva e descarga emocional, nos quais a maior porcentagem da amostra apresenta escore maior que 2 e menor que 3, o que demonstra a mesma tendência da amostra total.

A seguir, está aceitação e resignação, que, diferentemente da amostra total, aparece com avaliações menores, em que 54,5% estão na faixa de escores inferiores

ou iguais a 2; 40,5% escores maiores que 2 e menores que 3; e 5% igual ou acima do escore 3, o que significa, nesse fator, que as tentativas cognitivas dirigidas à aceitação do problema nunca foram utilizadas (escore 1) pela maioria dos jovens aprendizes. Em contrapartida, as tentativas comportamentais de tomar decisões e lidar diretamente com o problema (resolução de problemas) são sempre, ou quase sempre (escore 4), utilizadas pela maioria dos jovens pesquisados. De acordo com Moos (2002), os sujeitos que as utilizam tendem a ser mais bem sucedidos em manejar as situações estressantes da vida e a obter ganhos e benefícios.

5.4 Análise descritiva da percepção de suporte organizacional

No que diz respeito à percepção de suporte organizacional que os sujeitos possuem (Tabela 07), destacam-se, em ordem decrescente: gestão do desempenho (M= 2,19); suporte material (M=2,11); estilo de gestão da chefia (M=2,04); suporte social no trabalho (M=1,86); sobrecarga de trabalho (M=1,69) e ascensão e salários (M=1,56).

Nota-se que a percepção de suporte organizacional em alto nível - forte crença de compromisso da organização para com seus colaboradores - está relacionada à percepção de estilo de gestão da chefia (formas utilizadas pelas chefias para traduzir as políticas e práticas organizacionais), gestão de desempenho (percepção do trabalhador sobre as diretrizes e as políticas que organizam os processos de trabalho), suporte material (disponibilidade da organização para fornecer ferramentas de trabalho adequadas e para criar condições que permitam ao trabalhador utilizá-las adequadamente) e social (existência e disponibilidade do apoio social e da qualidade do relacionamento interpessoal com a chefia e com os colegas) no trabalho. Tal resultado corrobora os achados por Padovam (2005), que indicam a importância de

práticas justas aplicadas ao tratamento dos empregados para que estes possam reconhecer suporte no ambiente de trabalho.

Os fatores citados acima, por sua vez, contribuem para uma maior vivência de afetos positivos no contexto laboral em relação aos negativos. Entretanto, quanto maior a percepção de sobrecarga de trabalho (demandas de produção excessivas) e de que não existe ascensão de carreira (práticas de promoção e ascensão funcionais) e bons salários (percepção dos indivíduos sobre a retribuição financeira), a relação é inversa, menor será a vivência de afetos positivos, a percepção de suporte organizacional, em função dessas demandas estressoras (Tamayo & Tróccoli, 2002), e maior será a de afetos negativos.

Quanto à posição ocupada pelos sujeitos da amostra, a tabela 7 revela, mediante os fatores da escala de percepção de suporte organizacional, a frequência (%) de participantes por intervalo, considerando-se os escores da escala de 1 a 5.

Tabela 7. Escores dos resultados da percepção de suporte organizacional

Fator	Média	Frequência (%) de participantes por intervalo			Desvio-padrão
		$X \leq 3$	$3 > X < 4$	$X \geq 4$	
		Estilo de gestão da chefia	2,04	53 (26,5%)	
Gestão do desempenho	2,19	40 (20%)	82 (41%)	78 (39%)	0,75
Sobrecarga de trabalho	1,69	88 (44%)	86 (43%)	26 (13%)	0,69
Suporte material	2,11	58 (29%)	62 (31%)	80 (40%)	0,82
Suporte social no trabalho	1,86	74 (37%)	80 (40%)	46 (23%)	0,76
Ascensão e salários	1,56	108 (54%)	72 (36%)	20 (10%)	0,67

A respeito disso, no fator estilo de gestão da chefia, os escores revelam que: 26,5% da amostra apresentam escores menores ou iguais a 3; 43% escores maiores

que 3 e menores que 4; 30,5% escore igual ou acima de 4, ou seja, escore 5, o que aponta uma tendência para percepção do estilo de gestão da chefia em torno do ponto médio da escala, pois 43% dos participantes apresentam escores entre 3 e 4. A exemplo desse fator, tem-se a gestão de desempenho, que apresenta a seguinte distribuição: 20% com escores iguais ou menores que 3; 41% com escores maiores que 3 e menores que 4; e 39% com escore igual ou acima de 4. Isso indica que 41% da amostra apresenta escores a partir do ponto médio da escala (escore 3), caracterizando, portanto, uma tendência a avaliações positivas desse aspecto. O mesmo aconteceu com o fator suporte social no trabalho, cuja porcentagem maior, 40% foi para os escores acima de 3 e menores que 4.

O fator suporte material apresentou uma percepção um pouco melhor em relação aos fatores citados anteriormente, 40% dos sujeitos estavam com escores iguais ou acima de 4, representado na escala pelo escore 5 (“concordo totalmente”). O suporte material consiste no fornecimento, pela organização, das condições e ferramentas adequadas de trabalho e resulta das ações promovidas por ela em prol do bem-estar subjetivo dos empregados, ações que se forem vistas favoravelmente por eles contribuem para o aumento da percepção de suporte organizacional (Eisenberger, Cummings, Armeli & Lynch, 1997).

Em seguida, com valores um pouco menores, a sobrecarga de trabalho, que se refere às demandas excessivas no trabalho, apresentou a porcentagem de 44% para os escores iguais ou inferiores a 3. Observa-se que esse fator foi avaliado de modo desfavorável pelos jovens aprendizes. Deve-se levar em conta que, ao relatar o problema estressor, os participantes apresentaram “queixas” sobre a carga de trabalho, o que significa dizer que os aprendizes, em geral, têm percebido e sentido o excesso de trabalho, que é considerado por Tamayo e Tróccoli, (2002) como demandas estressoras.

Destaca-se também ascensão e salários, demarcando 54% dos participantes com escores iguais ou menores que 3, o que significa dizer, que, na maioria das vezes, a percepção quanto aos salários é negativa. Indicando uma percepção sobre o fator ascensão e salários mais fraca que a percepção em relação aos fatores estilo de gestão da chefia, gestão de desempenho, suporte social e material no trabalho. No que concerne às políticas salariais, a literatura aponta ser esta uma relação de troca e reciprocidade (Siqueira, 2005) entre membro e organização, aliada a outras recompensas organizacionais, como reconhecimento, oportunidades, promoções, segurança etc.

Tais resultados corroboram e reafirmam a tendência apontada pelas médias de que os fatores estilo de gestão da chefia, gestão do desempenho, suporte material e suporte social no trabalho se destacam com melhores médias e que os fatores sobrecarga de trabalho, ascensão e salários têm médias menores, percepções mais baixas, devendo ser objetos de intervenções futuras.

Esses resultados coadunam Eisenberger *et al.* (1986), pois, para esses autores, os empregados tendem a ver as ações dos agentes da organização como ações da própria organização. As relações de troca e de reciprocidade entre chefias e empregados são apontadas pela literatura como forte preditoras do aumento da percepção de suporte organizacional, uma vez que a imagem da organização é personificada na figura dos dirigentes - chefes (Eisenberger *et al.*, 1986).

É importante apontar que uma percepção de suporte organizacional favorável permite uma relação de troca justa, em que tanto a organização quanto o empregado se beneficiam (Eisenberger *et al.*, 1990). Siqueira e Gomide (2004), destacam as conseqüências dessa percepção favorável.

Tabela 8. Escores dos resultados de percepção de suporte organizacional em homens e mulheres.

Fator	Sexo	Média	Desvio-padrão	Teste Estatístico	
				F	p<
Estilo de gestão da chefia	Feminino	3,39	0,78	6,32	0,01
	Masculino	3,57	0,61		
Gestão do desempenho	Feminino	3,64	0,66	0,22	n.s
	Masculino	3,72	0,68		
Sobrecarga de trabalho	Feminino	3,19	0,68	0,16	n.s
	Masculino	3,12	0,65		
Suporte material	Feminino	3,55	0,85	0,04	n.s
	Masculino	3,56	0,87		
Suporte social no trabalho	Feminino	3,23	0,86	0,11	n.s
	Masculino	3,34	0,78		
Ascensão e salários	Feminino	2,95	0,60	0,66	n.s
	Masculino	3,22	0,60		

Investigou-se também a diferença na percepção de suporte organizacional entre homens e mulheres, através do Teste t, e percebeu-se que a relação é significativa apenas em relação ao fator estilo de gestão da chefia. Este é mais percebido pelos homens do que pelas mulheres. Entre os demais fatores não existe diferença significativa entre os sexos, conforme tabela 8.

5.5 Análise das diferenças nas vivências das dimensões do bem-estar subjetivo no trabalho em relação aos fatores sócio-demográficos

Para analisar as vivências de afetos positivos e afetos negativos, na relação com cada variável sócio-demográfica (idade, sexo, escolaridade, renda familiar e tempo de serviço), foi feita ANOVA (Análise de Variância), conforme é apresentado nas tabelas 9, 10, 11, 12 e 13.

Tabela 9. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação à idade

	IDADE			Teste Estatístico	
	De 14 a 16 anos (N = 73)	De 17 a 19 anos (N = 92)	De 20 a 23 anos (N = 35)	F	p<
Afetos Positivos	3,50 _a	3,30 _{ab}	3,16 _b	3,97	0,05
Afetos Negativos	2,27 _a	2,52 _{ab}	2,67 _b	4,68	p=0,01

Nota: As médias que não compartilham o mesmo subscrito apresentam diferença significativa.

Esses resultados demonstram que a diferença significativa está entre os jovens aprendizes que têm de 14 a 16 anos e os que têm de 20 a 23 anos. Os aprendizes do primeiro intervalo de idade (14 a 16 anos) possuem maior vivência de afetos positivos que os jovens de 20 a 23 anos. Esse resultado pode ser justificado pelo encantamento de entrar no mercado de trabalho antes de completar a maior idade (18 anos), pelo aspecto financeiro e de aprendizado que o programa de aprendizagem oferece e por ter a carteira de trabalho assinada, pela primeira vez, por instituições de grande porte em Goiânia.

Tabela 10. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação ao sexo

	SEXO		Teste Estatístico	
	Masculino (N = 99)	Feminino (N = 101)	F	p<
Afetos Positivos	3,71 (0,65)	3,56 (0,69)	2,24	n.s
Afetos Negativos	2,27 (0,54)	2,63 (0,78)	14,72	0,000

A tabela 10 mostra os resultados referentes ao sexo em relação aos afetos positivos e negativos. Nota-se que os homens ($M=3,71$) apresentam maior vivência de afetos positivos que as mulheres ($M=3,56$). Esses resultados corroboram o estudo realizado por Chaves, Gouveia, Gusmão, Santos e Araújo (2002) no qual os homens pontuaram mais alto nos afetos positivos do que as mulheres. No entanto, a relação só é significativa ($p \leq 0,001$) em relação aos afetos negativos.

Tabela 11. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação à escolaridade

	ESCOLARIDADE			Teste Estatístico	
	Ensino Médio Incompleto (N = 105)	Ensino Médio Completo (N = 66)	Ensino Superior Incompleto (N = 29)	F	p<
Afetos Positivos	3,75 (0,67)	3,56 (0,69)	3,41 (0,57)	3,62	0,05
Afetos Negativos	2,29 (0,63)	2,65 (0,74)	2,59 (0,70)	6,32	0,05

A tabela 11 salienta a relação entre a escolaridade e os afetos positivos e negativos. Observa-se que a maior média ($M = 3,75$) entre os afetos positivos está entre os jovens aprendizes que estão cursando o Ensino Médio e que a menor média ($M=3,41$) está entre os que estão cursando Ensino Superior. Pode-se inferir que, assim que um jovem inicia um curso superior, ele procura avançar seus conhecimentos teóricos e práticos, destinando-os à área de atuação escolhida no curso e o programa de aprendizagem não funciona como estágio específico de cursos de graduação, mas sim como uma oportunidade para o jovem desenvolver competências para o trabalho e projetos de ação coletiva relacionados à busca do

exercício de cidadania (Santos, 2003). É possível que a atuação por meio do programa de aprendizagem para os jovens que cursam Ensino Superior seja apenas mediada por interesses financeiros: muitos jovens devem pagar a faculdade com o salário que recebem através do programa. Para os demais jovens, que cursam Ensino Médio, o trabalho pode ser considerado positivo à medida que lança um novo olhar sobre o significado do trabalho para os adolescentes, o trabalho como aprendizado.

Tabela 12. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação a renda familiar

	RENDA FAMILIAR			Teste Estatístico	
	1 a 3 Salários Mínimos (N = 113)	4 a 7 Salários Mínimos (N = 73)	Acima de 8 Salários Mínimos (N = 14)	F	p<
Afetos Positivos	3,55 (0,68)	3,78 (0,63)	3,60 (0,73)	2,57	n.s
Afetos Negativos	2,48 (0,71)	2,40 (0,69)	2,53 (0,67)	0,36	n.s

Os resultados da tabela 12 evidenciam que um grupo muito pequeno da amostra (N=14) possui renda familiar acima de 8 salários mínimos. As diferenças entre as médias não foram significativas. O mesmo resultado também pode ser observado na pesquisa realizada por Chaves *et al.* (2002), em que não houve diferença significativa entre a classe social dos participantes e os indicadores de bem-estar subjetivo.

Temos como hipótese justificativa que, por serem jovens aprendizes, provavelmente residam na casa dos pais e, neste momento, o salário não influencie tanto na sua qualidade de vida e no seu bem-estar subjetivo, como posteriormente. Nesta fase, o foco do trabalho parece estar na aprendizagem.

Tabela 13. Médias, desvio padrão (entre parênteses) e teste estatístico da vivência de afetos positivos e negativos em relação ao tempo de serviço

	TEMPO DE SERVIÇO		Teste Estatístico	
	4 a 6 meses (N = 74)	7 a 12 meses (N = 126)	F	p<
Afetos Positivos	3,54 (0,67)	3,69 (0,67)	2,17	n.s
Afetos Negativos	2,48 (0,66)	2,63 (0,78)	0,194	n.s

Finalmente, no tocante à variável socio-demográfica tempo de serviço também não foram encontradas diferenças significativas entre as médias dos afetos positivos e negativos.

Observa-se que os valores das médias de afetos positivos foram mais elevados em comparação aos valores de afetos negativos nas cinco variáveis explicativas: idade, sexo, escolaridade, renda familiar e tempo de serviço. Esses resultados revelam que os jovens aprendizes vivenciam mais afetos positivos do que negativos.

A prevalência de afetos positivos entre a amostra revela de acordo com Keyes, Shmotkin e Ryff (2002) um bom nível de bem-estar subjetivo, pois existe uma alta frequência de experiências emocionais positivas e baixas frequências de experiências emocionais negativas.

Consoante com os pressupostos teóricos e os achados de Watson *et al.*, (1988), o afeto positivo reflete a extensão em que o sujeito sente-se entusiasmado, ativo e alerta e pode ser subdividido em emoções específicas, como alegria, afeição e orgulho. Em relação ao afeto negativo, ele reflete o quanto o sujeito se sente angustiado e pouco motivado e subdivide-se em emoções como vergonha, culpa e ansiedade.

Assim como nessa pesquisa, Arteche e Bandeira (2003), em seu trabalho com 193 adolescentes, encontraram bons níveis de bem-estar subjetivo e apontaram que o trabalho na adolescência pode ser positivo, principalmente para os adolescentes que realizam trabalho educativo, como é o caso dos jovens aprendizes, que estão inseridos no programa de aprendizagem.

5.6 Análise dos pressupostos para a análise de regressão múltipla

Objetivando verificar a possibilidade de a análise de regressão linear múltipla ser adotada na análise dos dados, foi necessário investigar se os mesmos atendiam aos pressupostos de tal análise (Tabachnick & Fidel, 1996). A normalidade de distribuição é um desses pressupostos, e a observação dos histogramas com a sobreposição da curva normal evidenciou que todas as variáveis apresentaram uma distribuição próxima à distribuição normal, razão pela qual não houve necessidade de transformação dos dados de nenhuma delas. A existência de dados atípicos ou *outliers* univariados (aqueles que se destacam na distribuição) foi avaliada por meio do cálculo dos escores *z*. Observou-se que não houve a presença de *outliers* (valores acima de $z \geq \pm 3,29$).

Realizou-se o teste de linearidade e homocedasticidade, para verificar a existência ou não de relacionamento entre variáveis, por meio do exame dos *scatterplots*, gráficos de resíduos e índices de assimetria. Constatou-se que as relações entre todas as variáveis explicativas e variáveis de critério eram lineares. Adicionalmente, o atendimento a tal pressuposto foi verificado mediante a inspeção dos valores de assimetria das variáveis, que foram todos menores que 1, indicando que estas não apresentaram problemas de linearidade. Na verificação do pressuposto de multicolinearidade, foi constatado que nenhuma das correlações entre variáveis

preditoras e critério foi maior que 0,90, o que demonstra a não existência de multicolinearidade.

5.7 Poder preditivo da percepção de suporte organizacional sobre os afetos positivos e sobre os afetos negativos

Objetivando identificar os fatores da escala de percepção de suporte organizacional que os jovens aprendizes notam como geradores de vivências de afetos positivos e negativos, foram realizadas regressões múltiplas aplicadas aos seis fatores explicativos do construto percepção de suporte organizacional.

A tabela 14 apresenta os resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos positivos. Eles apontaram ($F_{(3/196)} = 18,63$; $p < 0,001$) que, dentre os fatores, apenas o estilo de gestão da chefia, o suporte material e a ascensão e salários demonstraram correlação significativa com a vivência de afetos positivos.

Tabela 14. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos positivos

Variáveis Explicativas	Afetos Positivos		
	β	t	p<
Estilo de gestão da chefia	0,281	4,250	0,05
Gestão do desempenho	0,125	1,535	n.s
Sobrecarga de trabalho	- 0,098	- 1,545	n.s
Suporte material	0,243	3,672	0,05
Suporte social no trabalho	0,083	0,994	n.s
Ascensão e salários	0,137	2,086	0,05
Coefficiente de Regressão	R= 0,471		
Variância Explicada	R ² = 0,22 R ² Ajustado = 0,21		
Teste Estatístico	F _(3/196) = 18,63 p < 0,001		

A percepção de que a organização e seus gestores promovem suporte aos empregados propicia maior bem-estar subjetivo e as emoções positivas dela advindas contribuem para ampliar, nas pessoas, o repertório de ações de enfrentamento das emoções negativas, conforme representado graficamente na Figura 4.

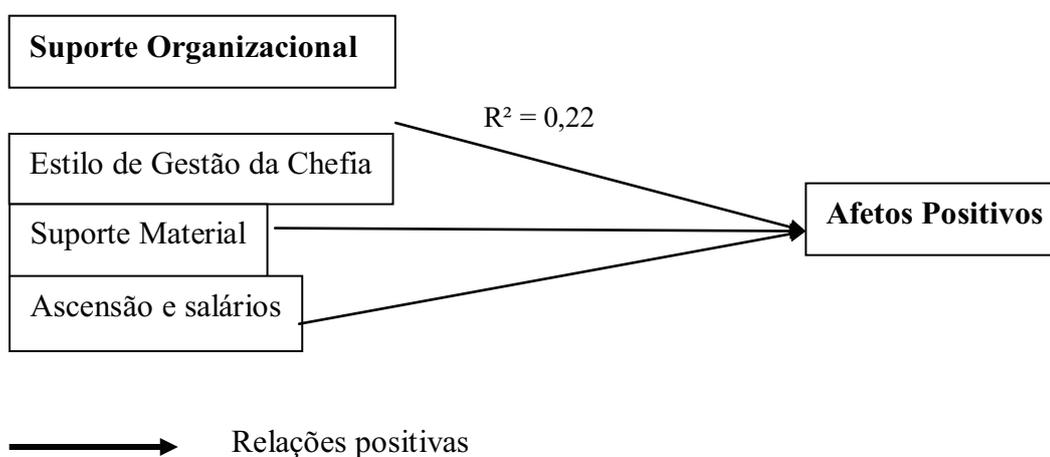


Figura 4. Representação gráfica da relação entre os fatores de percepção de suporte organizacional como preditores dos afetos positivos

No que tange aos afetos negativos (Tabela 15), a análise revelou ($F_{(3/196)} = 19,26$; $p < 0,001$) que apenas a sobrecarga de trabalho mostrou correlação positiva; ou seja, quanto maior a percepção de sobrecarga de trabalho, maior será a vivência de afetos negativos e menor será a vivência de afetos positivos.

Tabela 15. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos negativos

Suporte Organizacional	Afetos Negativos		
	β	t	p<
Estilo de gestão da chefia	- 0,049	- 0,617	n.s
Gestão do desempenho	- 0,031	- 0,426	n.s
Sobrecarga de trabalho	0,215	3,376	0,05
Suporte material	0,000	0,004	n.s
Suporte social no trabalho	- 0,300	- 4,535	0,05
Ascensão e salários	- 0,182	- 2,729	0,05
Coefficiente de Regressão	R= 0,477		
Variância Explicada	R ² = 0,23 R ² Ajustado = 0,22		
Teste Estatístico	F _(3/196) = 19,26 p < 0,001		

Estes dados demonstram uma correlação negativa entre os afetos negativos e a percepção de suporte social no trabalho e ascensão e salários, conforme representado graficamente na Figura 5. Essa correlação negativa pode ser explicada da seguinte forma: quanto mais o jovem aprendiz observa suporte social oferecido pela organização, possibilidade de ascensão de carreira e bons salários, menor será a vivência de afetos negativos.

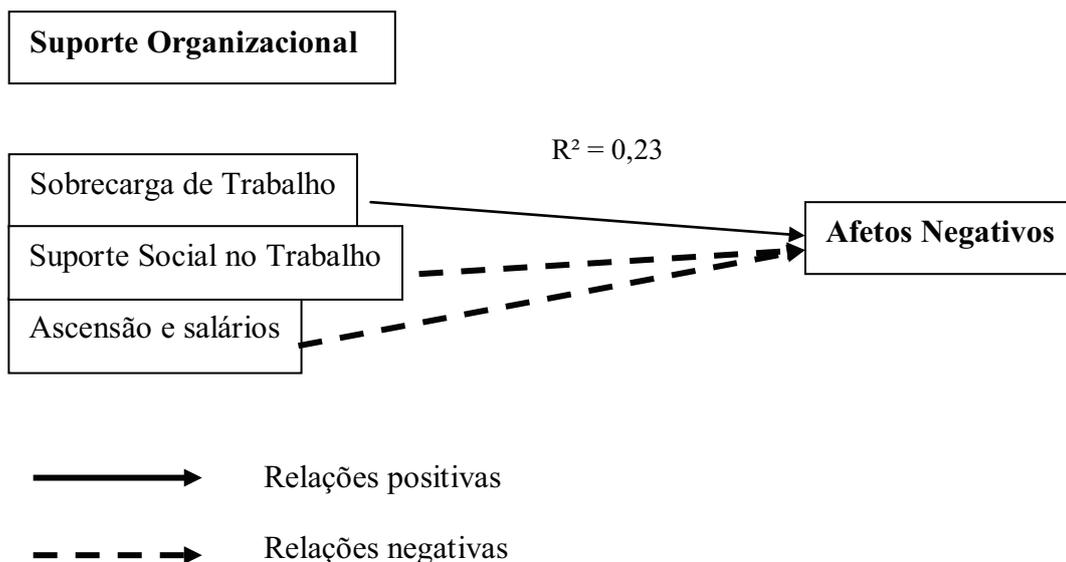


Figura 5. Representação gráfica da relação entre os fatores de percepção de suporte organizacional como preditores dos afetos negativos

5.8 Poder preditivo das estratégias de *coping* sobre os afetos positivos e sobre os afetos negativos

A fim de reconhecer as estratégias de *coping* que os jovens aprendizes utilizam como geradores de vivências de afetos positivos e negativos, foram realizadas regressões múltiplas aplicadas aos oito fatores explicativos das dimensões afetivas do bem-estar subjetivo.

Conforme pode ser verificado na tabela 16, os resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos positivos apontaram ($F_{(3/196)} = 6,64; p < 0,001$) que, dentre as habilidades da dimensão do *coping* de aproximação, apenas a resolução de problemas apresentou correlação significativa com a vivência de afetos positivos, conforme representado graficamente na Figura 6. O que significa que os jovens aprendizes que realizam tentativas comportamentais de tomar decisões e lidar diretamente com o problema experimentam afetos positivos.

Dentre as habilidades da dimensão do *coping* de evitação, a aceitação/resignação teve influência negativa sobre os afetos positivos ($\beta = -0,176$). A busca de gratificação mostrou correlação positiva com a vivência de afetos positivos, o que significa que, nesta amostra, os jovens aprendizes que utilizam tentativas comportamentais para empreender atividades substituídas e criar novas fontes de satisfação vivenciam mais afetos positivos.

Segundo Lazarus e Folkman (1984), os fatores ambientais, como o contexto de trabalho, possuem relação importante com a escolha da ação que será empregada, uma vez que as questões situacionais parecem ser relevantes na escolha da estratégia de *coping*.

Tabela 16. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos positivos

Variáveis Explicativas	Afetos Positivos		
	β	t	p <
<i>Coping de Aproximação</i>			
Análise Lógica	- 0,042	- 0,550	n.s
Reavaliação Positiva	0,135	1,848	n.s
Busca de Guia	- 0,105	- 1,518	n.s
Resolução de Problemas	0,185	2,137	0,05
<i>Coping de Evitação</i>			
Evitação Cognitiva	- 0,015	- 0,206	n.s
Aceitação/ Resignação	- 0,176	- 2,387	0,05
Busca de Gratificação	0,209	2,503	0,05
Descarga Emocional	- 0,106	- 1,455	n.s
Coeficiente de Regressão	R= 0,304		
Variância Explicada	R ² = 0,09 R ² Ajustado = 0,08		
Teste Estatístico	F _(3/196) = 6,64 p < 0,001		

Os resultados ilustrados na tabela 16 condizem com os encontrados por Diener, Suh e Oishi (1997) de que as pessoas com um alto nível de bem-estar subjetivo podem não apenas vivenciar objetivamente mais eventos positivos como também parecem perceber eventos mais positivamente do que pessoas com um baixo nível de bem-estar subjetivo.

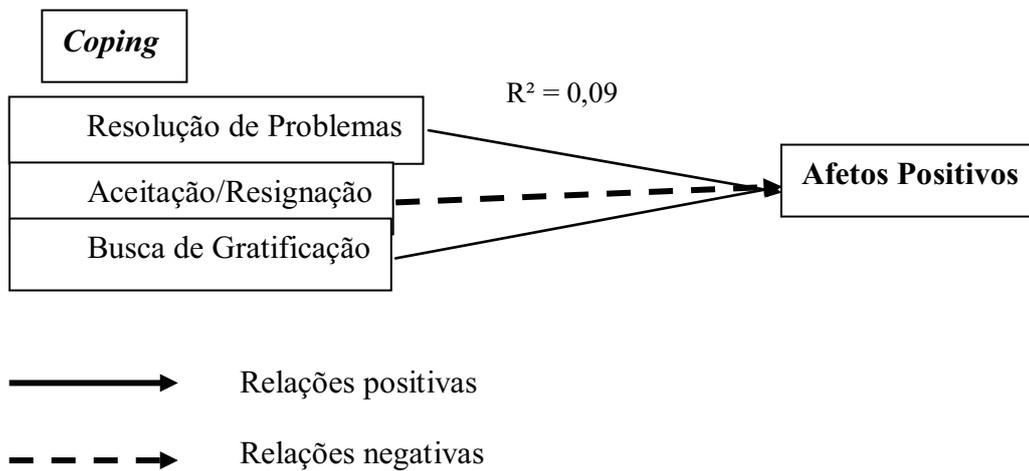


Figura 6. Representação gráfica da relação entre as estratégias de *coping* como preditoras dos afetos positivos

Em relação aos afetos negativos (Tabela 17), a análise revelou ($F_{(2/197)} = 12,09$; $p < 0,001$) que não existe correlação significativa com a dimensão *coping* de aproximação. Dentre as habilidades da dimensão *coping* de evitação, a aceitação/resignação e a descarga emocional apresentaram correlação positiva com a vivência de afetos negativos, conforme representado graficamente na Figura 7.

Tabela 17. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos dos afetos negativos

Variáveis Explicativas	Afetos Negativos		
	β	t	p <
<i>Coping de Aproximação</i>			
Análise Lógica	0,069	0,982	n.s
Reavaliação Positiva	0,004	0,053	n.s
Busca de Guia	0,040	0,563	n.s
Resolução de Problemas	-0,075	- 1,110	n.s
<i>Coping de Evitação</i>			
Evitação Cognitiva	0,041	0,552	n.s
Aceitação/ Resignação	0,155	2,201	0,05
Busca de Gratificação	- 0,044	- 0,625	n.s
Descarga Emocional	0,251	3,564	0,05
Coeficiente de Regressão	R= 0,331		
Variância Explicada	R ² = 0,11 R ² Ajustado = 0,10		
Teste Estatístico	F _(2/197) = 12,09 p < 0,001		

Os resultados apresentados podem ser compreendidos de forma a concluir que, quanto maior forem às tentativas cognitivas dirigidas à aceitação do problema e as tentativas comportamentais destinadas a reduzir a tensão emocional, maior será a vivência de afetos negativos.

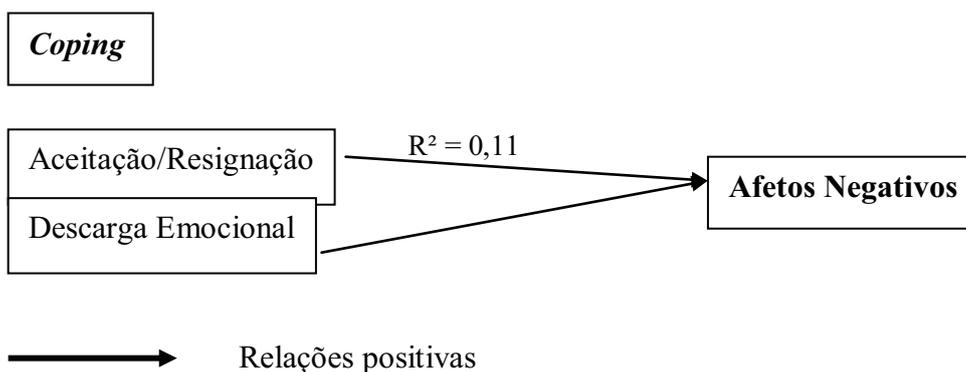


Figura 7. Representação gráfica da relação entre as estratégias de *coping* como preditoras dos afetos negativos

Em síntese, a análise dos dados mostrou que a variável organizacional, percepção de suporte organizacional ($R^2=0,22$), exerce maior influência sobre as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo, afetos positivos, que a variável individual, *coping* ($R^2=0,09$). Portanto, 22% da variância dos afetos positivos podem ser explicados pela variância da percepção de suporte organizacional, para a nossa amostra. Esse resultado se assemelha ao encontrado por Siqueira e Padovam (2008), em que o bem-estar subjetivo tende a ser um estado psicológico que pode variar conforme o grau em que se percebe suporte organizacional.

5.9 Poder preditivo da variável organizacional e da variável individual sobre as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo no trabalho

Nesta seção, verifica-se o poder de predição dos fatores organizacionais da escala de percepção de suporte organizacional e os fatores individuais da escala de *coping* sobre os afetos positivos e negativos. Para analisar o poder de predição dos fatores organizacionais e individuais, foram realizadas regressões múltiplas (*stepwise*) para cada um dos componentes afetivos do bem-estar subjetivo no

trabalho – afetos positivos e afetos negativos (ver tabelas 18 e 19).

As análises de regressão foram feitas em duas etapas. A primeira etapa, descrita nos tópicos 5.7 e 5.8 engloba as variáveis organizacionais e individuais separadamente, em razão da quantidade de variáveis antecedentes e do tamanho da amostra.

Na segunda etapa, utiliza-se no modelo apenas os fatores que foram significativos nas regressões da primeira etapa. Nessa perspectiva, analisou-se a influência conjunta das variáveis organizacionais e individuais que antecedem os afetos positivos e negativos.

No que se refere aos afetos positivos, os resultados da regressão [$R = 0,49$; $F_{(3/196)} = 21,06$; $p < 0,001$] apontam (Tabela 18) como preditores o estilo de gestão da chefia ($\beta = 0,314$; $t = 4,827$; $p < 0,001$), o suporte material ($\beta = 0,243$; $t = 3,722$; $p < 0,001$) e a ascensão e salários ($\beta = 0,128$; $t = 1,990$; $p < 0,05$). Assim, a percepção de suporte oferecido pela empresa favorece a vivência de afetos positivos no trabalho.

Tabela 18. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores organizacionais e individuais preditivos dos afetos positivos

Variáveis Explicativas	Afetos Positivos		
	β	t	p <
<i>Coping</i>			
Resolução de Problemas	0,100	1,567	n.s
Aceitação/ Resignação	-0,056	-0,883	n.s
Busca de Gratificação	0,093	1,469	n.s
Suporte Organizacional			
Estilo de gestão da chefia	0,314	4,827	0,000
Suporte material	0,243	3,722	0,000
Ascensão e salários	0,128	1,990	p < 0,05
Coefficiente de Regressão	R = 0,494		
Variância Explicada	R ² = 0,24 R ² Ajustado = 0,23		
Teste Estatístico	F _(3/196) = 21,06 p < 0,001		

No que se refere aos afetos negativos (Tabela 19) somente a aceitação/resignação não entrou na equação como preditor. Os fatores organizacionais sobrecarga de trabalho, suporte social no trabalho, ascensão e salários e o fator individual descarga emocional entraram na equação como preditores dos afetos negativos [$R = 0,562$; $F_{(4/195)} = 22,54$; $p < 0,001$].

Tabela 19. Resultados de regressão múltipla aplicada à análise dos fatores preditivos organizacionais e individuais dos afetos negativos

Variáveis Explicativas	Afetos Negativos		
	β	t	p <
<i>Coping</i>			
Aceitação/ Resignação	0,111	1,774	n.s
Descarga Emocional	0,184	3,051	p < 0,05
Suporte Organizacional			
Sobrecarga de trabalho	0,192	3,180	p < 0,05
Suporte social no trabalho	-0,321	- 5,081	0,000
Ascensão e salários	-0,213	-3,385	p < 0,05
Coefficiente de Regressão	R= 0,562		
Variância Explicada	R ² = 0,32 R ² Ajustado = 0,30		
Teste Estatístico	F _(4/195) = 22,54 p < 0,001		

Nota-se, pelos resultados obtidos, que ao incluir em uma mesma equação de regressão as variáveis individuais e organizacionais, a variável que demonstrou maior força foi a organizacional. Na predição dos afetos positivos não houve o impacto das variáveis individuais. Os dados demonstram que os melhores preditores dos afetos positivos no trabalho são o estilo de gestão da chefia, o suporte material e a ascensão e salários. Isso demonstra que o que faz com que o jovem aprendiz vivencie bem-estar no trabalho são as condições objetivas que ele tem para o exercício de suas tarefas.

Já em relação aos afetos negativos os resultados permitem observar a influência que a variável individual, descarga emocional, exerce sobre o bem-estar subjetivo no trabalho. Sendo o único fator de *coping* que apresentou relação significativa analisado em conjunto com os fatores de suporte organizacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo cumpriu o objetivo principal a que se propôs, verificando as relações entre a percepção de suporte organizacional, *coping* e as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo em jovens aprendizes. As hipóteses de que quanto maior a percepção de suporte organizacional e do uso de estratégias de *coping* de aproximação, maior é a vivência de afetos positivos, foram confirmadas.

Os resultados evidenciaram o predomínio dos afetos positivos em relação aos afetos negativos na amostra pesquisada. As variáveis sócio-demográficas, idade, sexo e escolaridade demonstraram correlação positiva com a vivência de afetos no trabalho. As estratégias mais utilizadas pelos jovens aprendizes na tentativa de solucionar problemas no trabalho encontram-se na dimensão do *coping* de aproximação.

Os dados desta pesquisa revelaram a forte influência do contexto sócio-organizacional na vivência de afetos positivos no trabalho, o que nos possibilita concluir que essa vivência poderá ser ampliada através da redução dos fatores estressantes apontados pelos jovens aprendizes, bem como por intermédio do emprego de estratégias de *coping* de aproximação.

Espera-se, com os resultados alcançados, fornecer informações que ampliem o corpo de conhecimento da Psicologia Social e Organizacional, possibilitando, além disso, instrumentalizar melhor as políticas organizacionais voltadas para os jovens aprendizes. Este trabalho contribuiu para incentivar o desenvolvimento de trabalhos de intervenção, que auxiliem os jovens na busca de sua primeira ocupação.

Com base nos resultados deste estudo, foi possível elaborar algumas sugestões funcionais a serem aplicadas no contexto investigado. Como possibilidades para futuras pesquisas temos:

- Analisar, sob a ótica da Teoria do Locus de Controle, se a situação problemática é entendida como provocada pelo jovem aprendiz – locus de controle interno - ou por outra pessoa - locus de controle externo.

- A realização de pesquisas que avaliem o impacto de projetos profissionalizantes como o Programa de Aprendizagem oferecido pelo SENAC.

- A possibilidade de analisar o poder mediacional da variável *coping* na relação entre a percepção de suporte organizacional e as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo.

- Desenvolver novas pesquisas direcionadas à comparação entre os jovens que atuam como aprendizes participantes do programa de aprendizagem e jovens, na mesma faixa etária, que são trabalhadores regulares. Um estudo dessa natureza possibilita verificar se existem diferenças significativas em função do tipo de contrato e da participação no programa de aprendizagem.

- Ampliar o conhecimento sobre as outras variáveis que podem predizer a vivência de afetos positivos no trabalho em jovens aprendizes, já que este estudo explicou 23%, 22% explicado pela percepção de suporte organizacional e 9% explicado pelas estratégias de *coping*.

- Desenvolver novos estudos com a população de jovens aprendizes em outras regiões. Já que este estudo foi o primeiro na literatura que agregou a percepção de suporte organizacional, *coping*, e as dimensões afetivas de bem-estar subjetivo em jovens aprendizes.

Outras sugestões:

- Desenvolvimento de programas de capacitação de relações interpessoais pelo SENAC e pelas empresas contratantes dos jovens aprendizes, visto que estes foram os problemas mais observados.

- Sugiro que as empresas contratantes dos aprendizes trabalhem com programas de manejo de situações estressantes, na tentativa de reduzir problemas no contexto do trabalho; oferecer maior suporte organizacional e proporcionar maior vivência de bem-estar subjetivo e qualidade de vida a seus jovens aprendizes.

É importante salientar o papel do psicólogo social e organizacional na promoção de comportamentos ajustados e na avaliação de programas, como, por exemplo, o de aprendizagem, implementado pelo Governo Federal. O psicólogo atuante nesse campo é capaz de realizar trabalhos de avaliação de políticas organizacionais, resolução de conflitos, saúde mental e bem-estar subjetivo.

O estudo tornou evidente que os jovens que utilizam estratégias de *coping* de aproximação são os que melhor enfrentam as pressões do ambiente laboral. Provavelmente, estes terão menores níveis de doença ocupacional e melhores aptidões para o mercado de trabalho. Todavia, os resultados referidos neste trabalho reafirmam claramente a relevância que a percepção de suporte organizacional deve assumir numa reflexão sobre a vivência de afetos no trabalho e a promoção de saúde ocupacional dos jovens aprendizes.

Neste estudo, a vivência das dimensões afetivas de bem-estar subjetivo em jovens aprendizes aglutina a percepção de suporte organizacional e as estratégias de enfrentamento – *coping*. Em conjunto, essas variáveis independentes envolvem diferentes emoções que os aprendizes podem sentir em relação a seu trabalho, como: satisfação, prazer, conforto, motivação, inspiração, capacidade para encarar os problemas, orgulho, entusiasmo, capacidade de encarar decisões, vitalidade e otimismo. Essas variáveis podem ser caracterizadas como focos que levam a uma atitude positiva do trabalhador em relação à vivência de afetos positivos. A Figura 8 representa graficamente a multideterminação das dimensões afetivas de bem-estar subjetivo no trabalho.

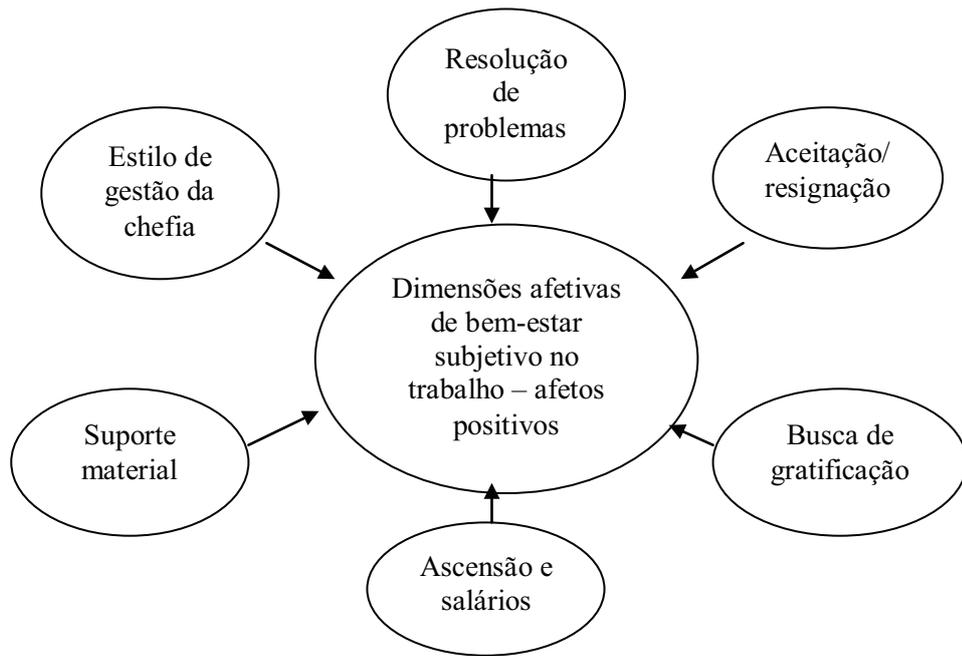


Figura 8. Focos das dimensões afetivas de bem-estar subjetivo no trabalho

Tomados em conjunto, os dados apontam o contexto organizacional como o principal responsável pela vivência de afetos positivos dos jovens aprendizes em relação ao trabalho. Esses afetos emergem em resposta à percepção de suporte oferecido pela empresa contratante e ganham força com a utilização de estratégias individuais de enfrentamento a problemas. O conhecimento das variáveis que são preditoras das dimensões afetivas de bem-estar subjetivo constitui uma ferramenta importante para a melhoria do desempenho e das condições de trabalho. Assim, o modelo testado neste estudo é útil para os mais distintos contextos organizacionais, pois traz uma maior compreensão sobre as variáveis antecedentes que levam o trabalhador a emitir comportamentos positivos no ambiente de trabalho e pode subsidiar planos de intervenção que visem o estabelecimento de critérios pautados no bem-estar subjetivo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20 (2), 153-164.
- Amirkhan, J. H. (1990). A factor analytically derived measure of coping: The coping strategy indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59 (5), 1066-1074.
- Antoniuzzi, A. S., DellAglio, D. D., & Bandeira, D. R. (1998). O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*, 3 (2), 273-294.
- Arteche, A. X., & Bandeira, D. R. (2003). Bem-estar subjetivo: um estudo com adolescentes trabalhadores. *Psico-USF*, 8 (2), 193-201.
- Arteche, A. X., & Bandeira, D. R. (2006). Adolescentes trabalhadores: estratégias de coping e concepções acerca de sua situação laboral. *Interação em Psicologia*, 10 (1), 31-42.
- Beck, J. S. (1997). *Terapia cognitiva: teoria e prática*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine Publishing.
- Brasil (2000). Lei nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000. Altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Recuperado em 29 dezembro, 2009, de <http://www.planalto.gov.br/>
- Caballo, V. E. (2003). *Manual para o tratamento cognitivo-comportamental dos transtornos psicológicos*. São Paulo: Santos.
- Câmara, S. G., & Carlotto, M. S. (2007). Coping e Sexo em Adolescentes. *Psicologia em Estudo, Maringá*, 12 (1), 87-93.
- Carver, C. S., & Scheier, M.F. (1994). Situational coping and coping dispositions in a stressful transaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 184-195.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56 (2), 267-283.
- Chaves, S. S. S., Gouveia, V. V., Gusmão, E. E. S., Santos, W. S. & Araújo, J. M. A. (2002). *O bem-estar subjetivo em função do sexo e da classe social*. Trabalho apresentado no CCHLA – Conhecimento em Debate – VI edição, João Pessoa, Paraíba.

- Chiuzi, R. M. (2006). *As dimensões da organização positiva e seus impactos sobre o bem-estar subjetivo dos trabalhadores*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, Brasil.
- Compas, B. E. (1987). Coping with stress during childhood and adolescence. *Psychological Bulletin*, *101*, 393-403.
- Compas, B. E., Banez, G. A., Malcarne, V., & Worsham, N. (1991). Perceived Control and Coping with stress: a developmental perspective. *Journal of Social Issues*, *47* (4), 23-34.
- Compton, W. C., Smith, M. L., Cornish, K. A., & Quales, D. L. (1996). Factor Structure of Mental Health Measures. *Journal of Personality and Social Psychology*, *71* (2), 406-413.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and a integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, *18*, 621-656.
- Covacs, J. M .L. M. (2006) *Bem-estar subjetivo no trabalho: o impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepções de justiça*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, Brasil.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, *95* (3), 542-575.
- Diener, E., & Biswas-Diener (2002). Will Money Increase Subjective Well-Being? A Literature Review and Guide to Needed Research. *Social Indicators Research*, *57*, 119-169.
- Diener, E., & Fujita, E. (1995). Resources, personal strivings, and subjective well-being: A nomothetic and idiographic approach. *Journal of Personality Assessment*, *68*, 926-935.
- Diener, E., E. Sandvik, W. Pavot, & D. Gallagher (1991). Response artifacts in the measurement of subjective well-being. *Social Indicators Research*, *24* (1), 35–56.
- Diener, E., Scollon, C. N., & Lucas, R. E. (2003). The evolving concept of subjective well-being: The multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology*, *15*, 187-219.
- Diener, E., & Suh, E. (1999). National Differences in Subjective Well-Being. In: D. Kahneman, D.; Diener, E.; Schwarz, E. N. Hedonic psychology: Scientific perspectives on enjoyment, suffering, and well-being. New York: Russel Sage.
- Diener, E., Suh, E. M., & Oishi, S. (1997). Recent Findings on subjective Well-being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, *24* (1), 25-41.
- Diener, E., Suh. E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being. Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, *125* (2), 276-302.

- Ehrlich, B. S., & Isaacowitz, D. M. (2002). Does subjective well-being increase with age?. *Perspective in Psychology*, 3 (1), 20-26.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexkinwel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Preciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 42-51.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 85 (5), 812-820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lamastro, V. D. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75 (1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Emmons, R. A., & McCullough, M. E. (2003). Counting Blessings Versus Burdens: An Experimental Investigation of Gratitude and Subjective Well-Being in Daily Life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84 (2), 377-389.
- Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1999). *Coping Inventory for Stressful Situations (CISS). Manual Second Edition*. Toronto: Multi-Health Systems Inc.
- Eschenbeck, H., Kohlmann, C.W., & Lohaus, A. (2007). Gender differences in coping strategies in children and adolescents. *Journal of Individual Differences*, 28 (1), 18-26.
- Ferreira, M. C., Silva, A. P. C., Fernandes, H.A., & Almeida, S. P. (2008). Desenvolvimento e validação de uma Escala de Afetos no Trabalho (ESAFE). *Revista de Avaliação Psicológica*, 7 (2), 143-150: Porto Alegre.
- Fiquer, J. T. (2006). *Bem-estar subjetivo: influência de variáveis pessoais e situacionais em auto-relato de afetos positivos e negativos*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). If it changes it must be a process: A study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48 (1), 150-170.
- Fredrickson, B. L. (1998). What Good Are Positive Emotions? *Review of General Psychology*, 2 (3), 300-319.
- Fredrickson, B. L. (2001). The Role of Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. *American Psychology*, 56 (3), 218-236.

- Fredrickson, B. L., & Losada, M. F. (2005). Positive Affect and the Complex Dynamics of Human Flourishing. *American Psychologist*, 60 (7), 678-686.
- Fromm, E. (1981). Primary and secondary process in walking and in altered states of consciousness. *Acad. Psychol. Bull.*, 3, 29-45.
- Gómez-Fraguela, J. A., Luengo-Martín, A., Romero-Triñanes, E., Villar-Torres, P., & Sobral- Fernández, J. (2006). Estrategias de afrontamiento en el inicio de la adolescencia y su relación con el consumo de drogas y la conducta problemática. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6 (3), 581-597.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Gouveia, V. V., Fonsêca, P. N., Lins, S. L. B., Lima, A. V. & Gouveia, R. S. V. (2008). Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (Jaws): Evidências de Validade Fatorial e Consistência Interna. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 21 (3), 464-473.
- Hochwarter, W. A., Kacmar, C., Perrewé, P. L., & Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 438-456.
- Hofmann D. A., & Morgeson, F. P. (1999). Safety-related behavior as a social exchange: the role of perceived organizational support and leader-member exchange. *Journal Applied Psychology*, 84 (2), 286-296.
- Holahan, C. J., & Moos, R. H. (1985). Life stress and health: Personality, coping and family support in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49 (3), 739-747.
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63, 597-606.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2008). Síntese de Indicadores Sociais: Uma Análise das Condições de Vida da População Brasileira. Recuperado em 28 dezembro, 2009, de <http://www.ibge.gov.br/>.
- Kasser, T., & Ryan, R. M (1996). Further examine the American dream: Differential correlates of intrinsic and extrinsic goals. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, 280-287.
- Keyes, C. L. M., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82 (6), 1007-1022.
- Larousse (2006). Dicionário inglês-português, português-inglês. Nível avançado. José A. Gálvez (org.). São Paulo: Larousse do Brasil.
- Lazarus, R. S., & DeLongis, A. (1983). Psychological stress and coping in aging. *American Psychologist*, 38 (3), 245-254.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1991). The concept of coping . Em Monat, A., & Lazarus, R. S. (Orgs.). *Stress and coping: na anthology* (pp. 189-206). New York: Columbia University Press.
- Lee-Baggley, D., Preece, M., & DeLongis, A. (2004). Coping with interpersonal stress: Role of Big Five traits. Manuscript under review.
- Lynch P., Eisenberger, R., & Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: Inferior-versus-Superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84, 467-483.
- Mac-Farland, C., & Miller, D. T. (1994). The framing of relative performance feedback: Seeing the glass as half empty or half full. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 1061-1073.
- Ministério da Saúde (1997). Conselho Nacional de Saúde. Diretrizes e normas para pesquisa envolvendo seres humanos. Resolução CNS 196/196. Brasília.
- MTE (Ministério do Trabalho e Emprego), SIT (Secretaria de Inspeção do Trabalho), SPPE (Secretaria de Políticas Públicas de Emprego) (2006). Manual de aprendizagem: o que é preciso saber para contratar o jovem aprendiz. Brasília.
- Moideenkutty, U., Blau, G., Kumar, R., & Nalakath, A. (1998). Perceived organizational support as a mediator of the relationship of perceived situational factors to affective organizational commitment. In: Eastern Academy of Management Annual Meeting.
- Moos, R. H. (1993). Coping Response Inventory Youth form – Professional Manual. Odessa: PAR *Psychological Assessment Resources*.
- Moos, R. H. (1995). Development and application of new measures of life stressors, social resources, and coping responses. *European Journal of Psychological Assessment*, 11 (1), 1-13.
- Moos, R. H. (2002). The mystery of human context and coping: an unraveling of clues. *American Journal of Community Psychology*, 30 (1), 67-88.
- Oliveira-Castro, G. A., Pilati, R., & Borges-Andrade, J. E. (1999). *Percepção de suporte organizacional: desenvolvimento e validação de um questionário*. In: Anais do 22º Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, RAC, 3 (2), 29-51.
- Padovan, V. A. R. (2005). Antecedentes de Bem-estar no trabalho: percepções de Suporte e de Justiça. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, Brasil.

- Paludo, S. S., & Koller, S. H. (2007). Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões. *Paidéia*, 17 (36), 9-20.
- Passareli, P. M., & Silva, J. A. (2007). Psicologia positiva e o estudo do bem-estar subjetivo. *Estudos de Psicologia*, 24 (4), 513-517.
- Piko, B. (2001). Gender differences and similarities in adolescents' ways of coping. *The Psychological Record*, 51, 223-235.
- Rangé, B. (2001). Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria. Porto Alegre: Artmed.
- Rhoades, L., & Eisenberger R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- Rhoades, L., Eisenberger R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: the contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (5), 825-836.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annual Review Psychology* 52, 141-166.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57 (6), 1069-1081.
- Ryff, C. D., & Singer, B. (1998). The contours of positive human health. *Psychol. Inq.*, 9, 1-28.
- Santos, C. F. (2003). *Contrato de Emprego do Adolescente Aprendiz*. Curitiba: Juruá.
- Scandrollo, B., Martínez, J. M., Marín, M. J., López, J. S., Martín, A., San José, M. C., & Martín, J. M. (2002). Violencia grupal juvenil: Una revisión crítica. *Psicothema*, 14 (supl.), 6-15.
- Schwarzer, R., & Schwarzer, C. (1996). A critical survey of coping instruments. Em M. Zeidner & N. S. Endler (Orgs). *Handbook of coping* (pp. 107-150). New York: Wiley.
- SENAC. DN. (2006). *Programa de Aprendizagem Comercial: referenciais para a ação Senac*. Série Documentos Técnicos. Rio de Janeiro.
- Silva, E. N. (2009). *Coping e dimensões afetivas do bem-estar subjetivo: um estudo com trabalhadores da educação*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Brasil.
- Siqueira, M. M. M. (1995). *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.

- Siqueira, M. M. M., Martins, M. C. F., & Moura, O. I. (1999). Construção e validação fatorial da EAPN: Escala de Ânimo positivo e negativo. *Revista da Sociedade de Psicologia do Triângulo Mineiro*, 2 (3), 34-40.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide, S., Jr. (2004). Vínculos do indivíduo com a organização e com o trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 300-328). Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M. M. M. (2005). Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 10 (1), 83-93.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide, S., Jr. (2008). Suporte no Trabalho. Em Siqueira, M. M. M. (Org.) *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (pp. 283-294). Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24 (2), 201-209.
- Stell, P., Schmidt, J., & Schultz, J. (2008). Refining the Relationship between Personality and Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 134 (1), 138-161.
- Suh, E., Diener, E., & Fujita, F. (1996). Events and subjective well-being: Only recent events matter. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70 (5), 1091-1102.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using multivariate statistics*. (3th. ed.). New York: Harpercollins.
- Takiuti, A. D. (1997). A saúde da mulher adolescente – 1993. In F. R. Madeira (Org.), *Quem mandou nascer mulher? Estudos sobre crianças e adolescentes pobres no Brasil* (pp. 213- 290). Rio de Janeiro: Record/Rosas dos Tempos.
- Tamayo, M. R., Pinheiro, F., Tróccoli, B., & Paz, M. G. T. (2000). Construção e validação da escala de suporte organizacional percebido (ESOP) [Resumo]. In Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (Org.), *52ª Reunião Anual da SBPC, Resumos* (CD-ROM). Brasília: SBPC.
- Tamayo, A., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão Emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7 (1), 1-12.
- Thibaut, J., & Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. New York: Wiley.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.

- Waterman, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 678-691.
- Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54 (6), 1063-1070.
- Williams, K., & DeLisi, A. (2000). Coping strategies in adolescents in adolescents. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 20, 537-549.
- Zanini, D. S. (2003). *Coping: influencia de la personalidad y repercusiones en la salud mental de los adolescents*. Tese de doutorado em Universidad de Barcelona – Departamento de Personalidad. Evaluación y Tratamiento Psicológico – División Ciencias de la Salud.
- Zanini, D. S., Mendonca, H., Forns, M., & Kirchner, T. (2008). Applicability and psychometric properties of Coping Response Inventory on Brazilian adolescents (submitted). *Journal of Applied Social Psychology*.
- Zerbini, T. & Abbad, G. (2005). Impacto de treinamento no trabalho via internet. *RAE-eletrônica*, 4 (2). Recuperado em 10 de novembro, 2009, de <http://www.rae.com.br/electronica/index>.

ANEXOS

Anexo I

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado (a) para participar, como voluntário, em uma pesquisa de mestrado em Psicologia que tem como objetivo, buscar o aprimoramento de conhecimentos a respeito da relação entre as estratégias de enfrentamento à problemas (*coping*), a percepção de suporte organizacional e o bem-estar subjetivo em jovens aprendizes. Busca, ainda, informações básicas por meio de um levantamento quantitativo que possa colaborar para o entendimento científico desta correlação e, conseqüentemente, permitir ampliar a qualidade de vida do jovem.

Após os esclarecimentos e as informações a respeito deste trabalho, caso aceite fazer parte deste estudo assine ao final do documento, que contém duas vias. Uma destas vias é sua, a outra é do pesquisador responsável pelo estudo.

Em caso de recusa, sinta-se à vontade em não participar, não sendo por isto, responsabilizado ou penalizado em hipótese alguma. A qualquer momento, caso haja dúvidas, você pode procurar o Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, através do telefone: 3946-1071.

Informações sobre a Pesquisa:

Título do Projeto: Suporte Organizacional, *coping* e dimensões afetivas do bem-estar subjetivo: um estudo com jovens aprendizes.

Pesquisador Responsável: Adriana Perim Maciel.

Telefones para contato: (62) 8422-2467

Orientador de Pesquisa: Professora Dra. Helenides Mendonça.

Telefones para contato: (62) 3946-1021

O pesquisador adotará o seguinte procedimento: a aplicação das escalas, em que serão utilizadas a Escala de afetos no trabalho, ESOP e o CRI-Y. Cada uma destas escalas possuem uma explicação de como os itens devem ser respondidos. Este material também será reservado ao pesquisador e descartado após o procedimento de análise.

Durante todo o processo você será acompanhado pelo pesquisador e pelo orientador da pesquisa, estando à sua inteira disposição para o esclarecimento de dúvidas. Além disso, você poderá desistir a qualquer tempo, resguardando o direito de retirar seu consentimento sem qualquer penalidade e mantendo o sigilo de sua participação

Ressalta-se que não existe risco previsível, entretanto, os pesquisadores se comprometem a indenizar os participantes do estudo, caso incorra em algum prejuízo ou dano decorrente da participação nesta pesquisa.

A pesquisa estará à disposição para publicação de resultados, artigos e documentos acadêmicos bem como apresentações em eventos e atividades científicas, mas garante o sigilo e assegura a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos nas entrevistas de maneira a não expô-lo (a). Nestas atividades, jamais serão divulgados nomes, características ou qualquer dado que permitam identificar-lhe como participante da pesquisa.

Agradecemos antecipadamente sua participação.

Goiânia, ____ de _____ de 2009.

Adriana Perim Maciel

Consentimento de participação da pessoa como sujeito

Eu
RG n°., comprometo-me em participar da pesquisa, **Suporte Organizacional, coping e dimensões afetivas do bem-estar subjetivo: um estudo com jovens aprendizes**, como participante. Fui devidamente informado e esclarecido pela pesquisadora responsável sobre os objetivos e interesses científicos desta pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como, os possíveis riscos decorrentes da minha participação, tendo a liberdade de questionar a qualquer momento, sempre que houver dúvidas.

Foi garantido que minha participação é voluntária, podendo retirar-me do estudo a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade ou prejuízo para mim. Em nenhum momento terei meu nome publicado ou exposto por qualquer razão e caso seja necessário, será trocado o meu nome como forma de manter minha privacidade. Os pesquisadores se comprometem a manter em confidência toda e qualquer informação que possa identificar-me individualmente.

Goiânia, ____, _____ de 200__

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador

Testemunha (não ligada à equipe de pesquisadores)

Anexo II

CARO JOVEM APRENDIZ,

Estamos desenvolvendo um estudo a respeito das diferentes maneiras que as pessoas enfrentam os problemas relacionados ao trabalho e como isto repercute em seu bem-estar subjetivo.

A finalidade deste estudo consiste em fazer uma pesquisa acadêmica na área de Psicologia Organizacional e do Trabalho e gostaríamos de contar com a sua colaboração respondendo aos questionários em anexo. Cada um deles possui uma explicação de como os itens devem ser respondidos.

Precisamos que você **RESPONDA OS QUESTIONÁRIOS COM SINCERIDADE** e procure não deixar **NENHUMA QUESTÃO EM BRANCO**.

Lembre-se de que **NÃO HÁ RESPOSTAS CERTAS OU ERRADAS**, todas são corretas desde que correspondam ao que pensa.

As suas **RESPOSTAS SÃO CONFIDENCIAIS** e pedimos que não escreva o seu nome.

Por favor, não esqueça de **DEVOLVER OS QUESTIONÁRIOS**.

Esperamos poder contar com sua ajuda. Desde já, o nosso sincero **OBRIGADO!**

Adriana Perim Maciel
Prof^ª. Dr^ª Helenides Mendonça
Pontifícia Universidade Católica de Goiás

DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

Idade: _____

Sexo: () masculino () feminino

Escolaridade: _____

Renda Familiar: _____

Tempo de serviço: _____

Empresa em que trabalha: _____

Função: _____

Anexo IV

Escala de Suporte Organizacional Percebido (ESOP)

Este questionário tem como finalidade conhecer como as pessoas percebem o apoio oferecido pela organização (organização, instituição, empresa) em que trabalham.

A seguir, você encontrará varias afirmativas relacionadas ao seu ambiente de trabalho. Sua tarefa consiste em ler cada afirmativa cuidadosamente e dizer se ela expressa ou não algo que ocorre no seu trabalho atual. Para responder, escolha o ponto da escala abaixo que melhor descreva a sua situação e escreva o número sobre a linha que aparece a esquerda de cada frase.

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|--------------|------------------|----------------------|-----------------------|---------------|
| | Nunca | Raramente | Algumas Vezes | Freqüentemente | Sempre |
| 01) _____ | | | | | |
| 02) _____ | | | | | |
| 03) _____ | | | | | |
| 04) _____ | | | | | |
| 05) _____ | | | | | |
| 06) _____ | | | | | |
| 07) _____ | | | | | |
| 08) _____ | | | | | |
| 09) _____ | | | | | |
| 10) _____ | | | | | |
| 11) _____ | | | | | |
| 12) _____ | | | | | |
| 13) _____ | | | | | |
| 14) _____ | | | | | |
| 15) _____ | | | | | |

- 16) _____ Esta organização impõe ao funcionário as mudanças no trabalho
- 17) _____ Meu chefe trata alguns servidores de forma preferencial
- 18) _____ Na minha unidade, nós nos apoiamos para resolver as dificuldades no trabalho
- 19) _____ A organização divulga as metas de desempenho esperadas
- 20) _____ Meu chefe leva em conta as críticas dos seus subordinados
- 21) _____ No meu trabalho há pressão quanto ao prazo para se completar as tarefas
- 22) _____ A organização fornece os equipamentos necessários ao desempenho eficaz
- 23) _____ Meu chefe distribui o trabalho igualmente entre todos os seus subordinados
- 24) _____ A organização atualiza os servidores quanto às novas tecnologias
- 25) _____ Esta organização fornece materiais em quantidade suficiente
- 26) _____ A minha organização submete o funcionário a uma carga excessiva de trabalho
- 27) _____ O grupo colabora na resolução dos problemas pessoais dos colegas
- 28) _____ Meu chefe incentiva a participação dos servidores na tomada de decisões que afetam a unidade
- 29) _____ Esta organização suga a energia dos servidores
- 30) _____ Meu grupo se preocupa com o bem-estar subjetivo dos colegas de trabalho
- 31) _____ Meu chefe estimula a autonomia no trabalho
- 32) _____ Minha organização cuida da limpeza dos ambientes de trabalho
- 33) _____ A organização investe no treinamento dos seus servidores
- 34) _____ Meu chefe coordena o trabalho adequadamente
- 35) _____ Esta organização realiza prontamente a manutenção dos equipamentos
- 36) _____ Meu chefe espera dos seus subordinados mais do que eles são capazes de produzir
- 37) _____ Meu chefe negocia com seus superiores assuntos de interesse da unidade

Para responder aos próximos 5 itens, considere a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo mais do que concordo	Nem discordo nem concordo	Concordo mais do que discordo	Concordo totalmente

- 38) _____ Nesta organização as oportunidades de ascensão são compatíveis com as aspirações dos servidores
- 39) _____ Esta organização oferece salários compatíveis com os melhores do mercado
- 40) _____ Esta organização oferece oportunidades de ascensão profissional devido ao bom desempenho dos servidores
- 41) _____ Nesta organização os servidores chegam ao final de carreira com salários baixos
- 42) _____ Nesta organização os servidores recebem salários dignos

CRI- YOUTH FORM

Rudolf H. Moos, Ph.D.

Caderno de Perguntas

Responda todas as perguntas na folha de respostas.

Não escreva nada neste caderno.

PARTE 1

Este caderno contém perguntas sobre como você enfrenta os problemas importantes que surgem no seu trabalho.

Por favor, pense no problema mais importante ou na situação mais difícil que você viveu no trabalho **nos últimos 12 meses**.

Por exemplo: um problema, algum conflito ocorrido no trabalho.

Descreva de forma breve este problema no espaço em branco que está na primeira parte da folha de respostas.

Se você não passou por nenhum problema importante, em seu trabalho, escreva um problema de menor importância que teve que resolver.

Responda a cada uma destas 10 perguntas na folha de respostas.

Circule "NÃO" se sua resposta é **CERTAMENTE NÃO**

Circule "GN" se sua resposta é **GERALMENTE NÃO**

Circule "GS" se sua resposta é **GERALMENTE SIM**

Circule "SIM" se sua resposta é **CERTAMENTE SIM**

NÃO	GN	GS	SIM
NÃO	GN	GS	SIM
NÃO	GN	GS	SIM
NÃO	GN	GS	SIM

1. Já teve que resolver, antes, um problema como este?
2. Sabia que esse problema poderia acontecer com você?
3. Você teve tempo suficiente de preparação para enfrentar esse problema?
4. Quando este problema aconteceu, pensou de que maneira poderia prejudicar você?
5. Quando ocorreu esse problema, pensou nele como um desafio?
6. Este problema foi causado por você?
7. Este problema foi causado por outra pessoa?
8. Aconteceu alguma coisa boa ao enfrentar esse problema?
9. Este problema ou situação já foi resolvido?
10. Se o problema já foi resolvido, está tudo bem com você?

PARTE 2

Leia cada pergunta atentamente e assinale com que frequência age da maneira que a pergunta indica para enfrentar o problema que você descreveu na PARTE 1.

Circule a resposta adequada na folha de respostas.

Circule “N” se sua resposta é **NÃO, NUNCA**

Circule “U” se sua resposta é **UMA OU DUAS VEZES**

Circule “B” se sua resposta é **BASTANTES VEZES**

Circule “S” se sua resposta é **SIM, QUASE SEMPRE**

N	U	B	S
N	U	B	S
N	U	B	S
N	U	B	S

Esta segunda parte tem 48 perguntas. Lembre-se que você tem de responder todas as suas respostas na folha de respostas. Por favor, responda cada pergunta da forma mais certa que puder. Suas respostas são confidenciais.

Se não quiser responder uma pergunta, por favor, marque o número desta pergunta na folha de respostas para indicar que você decidiu omiti-la.

Se alguma pergunta não se aplica ao seu caso, por favor, escreva NA (Não se Aplica) na folha de respostas, à direita do número da pergunta.

Se você quiser corrigir alguma de suas respostas, apague bem a primeira e marque a nova resposta. Observe que as respostas estão ordenadas em filas na PARTE 2 da folha de respostas.

1. Você pensou em várias maneiras de resolver o problema?
 2. Você dizia alguma coisa pra você mesmo para sentir-se melhor?
 3. Você falou com algum familiar sobre esse problema?
 4. Você decidiu alguma forma de resolver o problema e realmente fez desta forma?
 5. Você tentou esquecer o problema?
 6. Você pensou que o tempo poderia resolver o problema e que a única coisa que tinha que fazer era esperar?
 7. Você começou a ter novas atividades?
 8. Você desabafou sua raiva com outras pessoas quando se sentiu triste ou com raiva?
-
9. Você tentou pensar no problema com outra perspectiva?
 10. Você disse a si mesmo que as coisas poderiam ser piores?
 11. Você falou com algum amigo sobre o problema?
 12. Você sabia o que tinha que fazer e se esforçou para que as coisas se resolvessem?
 13. Você tentou não pensar no problema?
 14. Você se deu conta que não controlava o problema?
 15. Você tentou fazer novos amigos?

16. Você se arriscou ou fez algo perigoso?

17. Sua cabeça deu voltas sobre o que você tinha que dizer ou fazer?

18. Você tentou ver o lado positivo da situação?

19. Você falou com algum adulto, como um professor, conselheiro, padre ou médico?

20. Você decidiu o que queria e tentou consegui-lo?

21. Você fantasiou ou imaginou que as coisas eram menores do que realmente eram?

22. Você acreditou que o resultado seria decidido pelo destino?

23. Você começou a ler mais para se distrair?

24. Você gritou para desabafar?

25. Você pensou em como as coisas poderiam mudar?

26. Você pensou que estava melhor que outras pessoas com o mesmo problema que o seu?

27. Você buscou ajuda de outras pessoas ou grupos com o mesmo tipo de problema?

28. Você tentou resolver o problema pelo menos de duas formas diferentes?

29. Você tentou não pensar na sua situação mesmo sabendo que tinha que pensar nele em outro momento?

30. Você aceitou o problema porque nada podia ser feito para mudá-lo?

31. Você começou a dedicar mais tempo à atividades de lazer como esportes, festas e fazer compras?

32. Você chorou para expressar/manifestar seus sentimentos?

33. Você tentou entender por que o problema estava ocorrendo com você?

34. Você tentou dizer a você mesmo que as coisas melhorariam?

35. Você pediu para algum amigo que o ajudasse a resolver o problema?

36. Você tentou fazer mais coisas por sua conta?

37. Você desejou que o problema desaparecesse ou desejou acabar com ele de algum modo?

38. Você esperava que o problema se resolvesse da pior maneira possível?

39. Você tentou ocupar-se na escola ou em outras coisas que te ajudassem a enfrentar o problema?

40. Você fez coisas que pensou que não funcionaria, mas pelo menos estava fazendo algo?

41. Você pensou que aconteceria novas dificuldades ou desgraças?

42. Você pensou em como esta situação poderia mudar sua vida pra melhor?

43. Você pediu a solidariedade e compreensão das pessoas?

44. Você aprendeu as coisas, dia a dia, passo a passo?

45. Você tentou negar que o problema era realmente muito sério?

46. Você perdeu a esperança de que as coisas voltariam a ser como antes?

47. Você encontrou novas formas de se divertir?

48. Você escutou música como uma maneira de enfrentar o problema?

CRI- YOUTH FORM – ANSWER SHEET

Rudolf H. Moos, Ph.D.

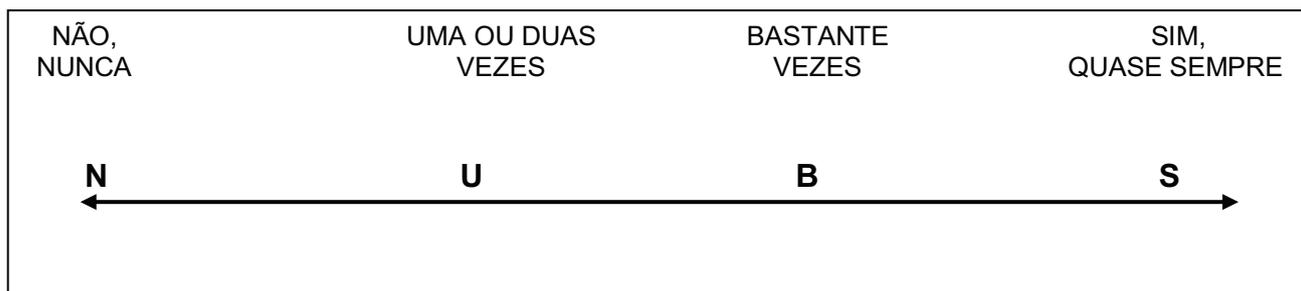
PRIMEIRA PARTE

Descreva o problema ou a situação mais importante vivenciada no seu trabalho nos últimos 12 meses.



1	NÃO	GN	GS	SIM
2	NÃO	GN	GS	SIM
3	NÃO	GN	GS	SIM
4	NÃO	GN	GS	SIM
5	NÃO	GN	GS	SIM
6	NÃO	GN	GS	SIM
7	NÃO	GN	GS	SIM
8	NÃO	GN	GS	SIM
9	NÃO	GN	GS	SIM
10	NÃO	GN	GS	SIM

SEGUNDA PARTE



1	2	3	4	5	6	7	8
NUBS							
9	10	11	12	13	14	15	16
NUBS							
17	18	19	20	21	22	23	24
NUBS							
25	26	27	28	29	30	31	32
NUBS							
33	34	35	36	37	38	39	40
NUBS							
41	42	43	44	45	46	47	48
NUBS							

Anexo VI

ESCALA DE AFETOS NO TRABALHO

Você encontrará abaixo uma série de afirmativas que descrevem diferentes emoções que as pessoas costumam sentir em relação a seu trabalho. Indique o quanto o trabalho que você desempenha em sua empresa atual fez você sentir cada uma dessas emoções nos últimos 12 meses, utilizando para tanto a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algumas vezes	Freqüentemente	Sempre
Cansado _____			Chateado _____	
Tenso _____			Inspirado _____	
Satisfeito _____			Capaz de encarar os problemas _____	
Ansioso _____			Com uma sensação agradável _____	
Em alerta _____			Orgulhoso _____	
Com uma sensação de prazer _____			Entusiasmado _____	
Depressivo _____			Capaz de encarar decisões _____	
Ameaçado _____			Preocupado _____	
Estressado _____			Ativo _____	
Agressivo _____			Raivoso _____	
Confortável _____			Fadigado _____	
Nervoso _____			Cheio de energia _____	
Aborrecido _____			Furioso _____	
Motivado _____			Otimista _____	