



# **Doenças crónicas e presentismo no local de trabalho**

**Apresentação dos resultados de dois estudos sobre as relações entre o *Mobbing*, *Burnout*, Bem-Estar e Presentismo**

# Empresa

- Empresa de serviços de âmbito nacional com aproximadamente 11 000 trabalhadores;
- Forte componente de atendimento ao público;
- Pequenas unidades (lojas) dispersas por todo o País com efetivo mínimo;
- Trabalho envolvendo a transação de valores.



# Recolha de dados

- Inquérito por questionário com recolha web (CAWI)
- População  $N \approx 11\ 000$
- Amostra estratificada e proporcional de  $n=1114$
- Respondentes:  $n=353$
- Taxa de resposta: 32%
- Sem diferenças significativas entre respondentes e não respondentes no que respeita aos critérios de estratificação da amostra (sexo, distrito), idade e categoria profissional.

# Características dos respondentes

Características		Masculino	Feminino	Total (%)
		n (%)	n (%)	
		160 (46)	190 (54)	350
<b>Estado civil</b>	Solteiro	15 (28)	39(72)	54 (15)
	Casado/a ou coabitante	133 (51)	130 (49)	<b>263 (75)</b>
	Divorciado/a Separado/a	12 (41)	17 (59)	29 (8)
	Viúvo/a	0	4	4 (1)
<b>Formação académica</b>	Ensino básico	5 (42)	7 (58)	12 (3)
	Ensino secundário	76 (55)	61 (45)	137 (39)
	Ensino universitário	54 (34)	107 (66)	<b>161 (46)</b>
	Outro	24 (62)	15 (38)	39 (11)
<b>Categoria profissional</b>	Gestores de topo	4 (80)	1 (20)	5 (1)
	Chefias	36 (64)	20 (36)	56 (16)
	Chefias intermédias	7 (58)	5 (42)	12 (3)
	Trabalhadores operacionais	82 (42)	113 (58)	195 (56)
	Outro	31 (38)	50 (62)	81 (23)
<b>Contacto com clientes</b>	Atendimento	89 (44)	113(56)	<b>202 (58)</b>
	Escritório	42 (47)	47 (53)	89 (25)
	Outro	28 (49)	29 (51)	57 (16)

# Burnout

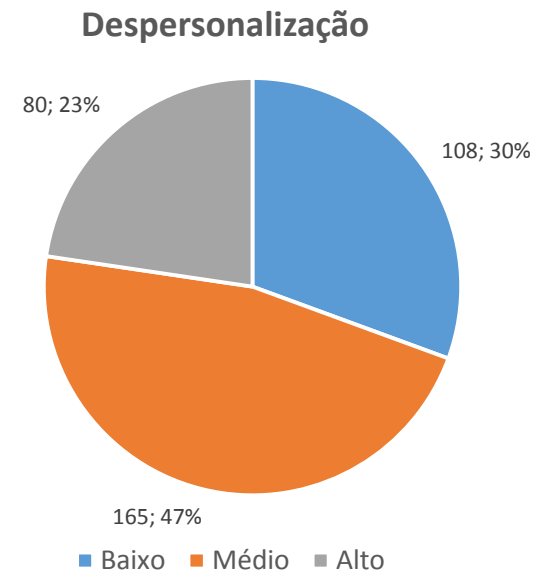
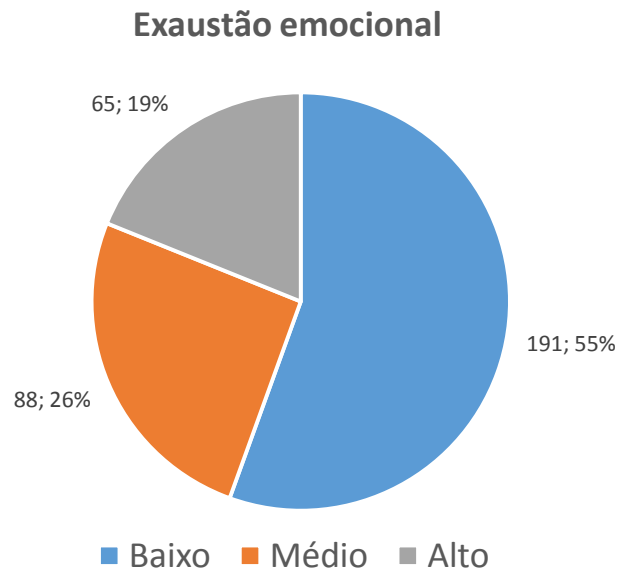
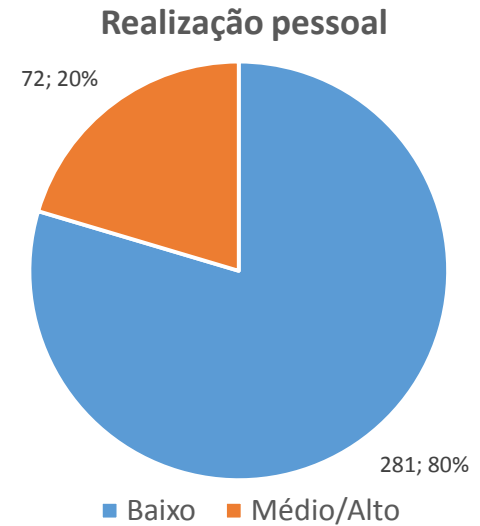
- Resposta mantida do organismo a stressores emocionais e interpessoais no local de trabalho.
- É constituída por 3 dimensões:
  - **Exaustão Emocional** representa a dimensão individual básica de resposta ao stress e refere-se a sentimentos de sobrecarga e esgotamento dos recursos próprios, tanto emocionais como físicos.
  - **Despersonalização** representa a dimensão interpessoal do *Burnout* e reporta-se a uma resposta negativa, excessiva e com perda de sensibilidade a vários aspetos do trabalho.
  - **Realização Pessoal** é a dimensão de auto-avaliação e refere-se a sentimentos de incompetência e à diminuição do desempenho e da produtividade.



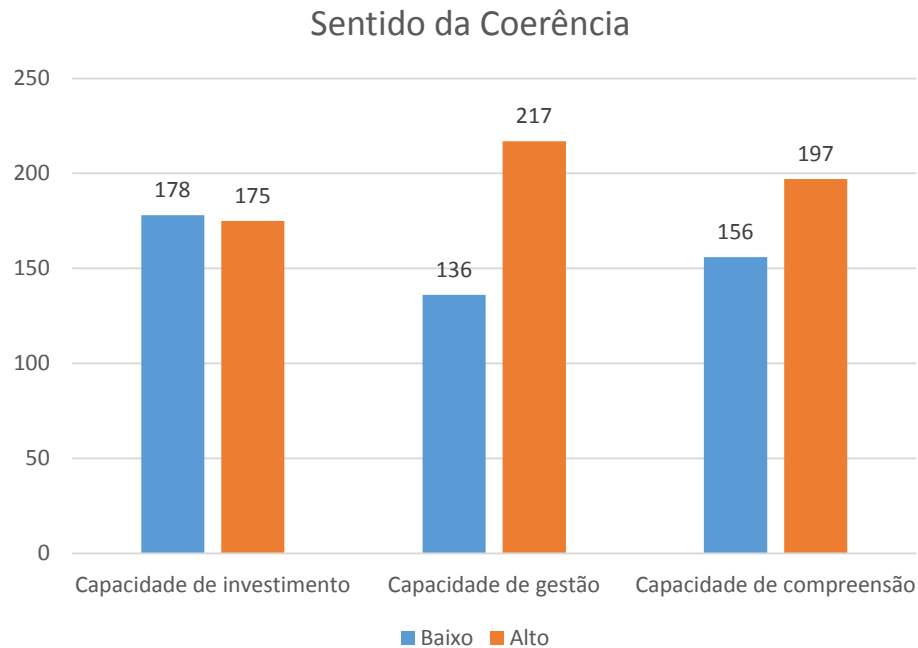
(Maslach, C.; Schaufeli, W.; Leiter, M., 2001)

# Burnout

## Maslach Burnout Inventory (MBI)



# Sentido da coerência



Média:62; Mediana:63; Ponto médio da escala: 45,5

Questionário de Orientação para a Vida (Antonovsky)

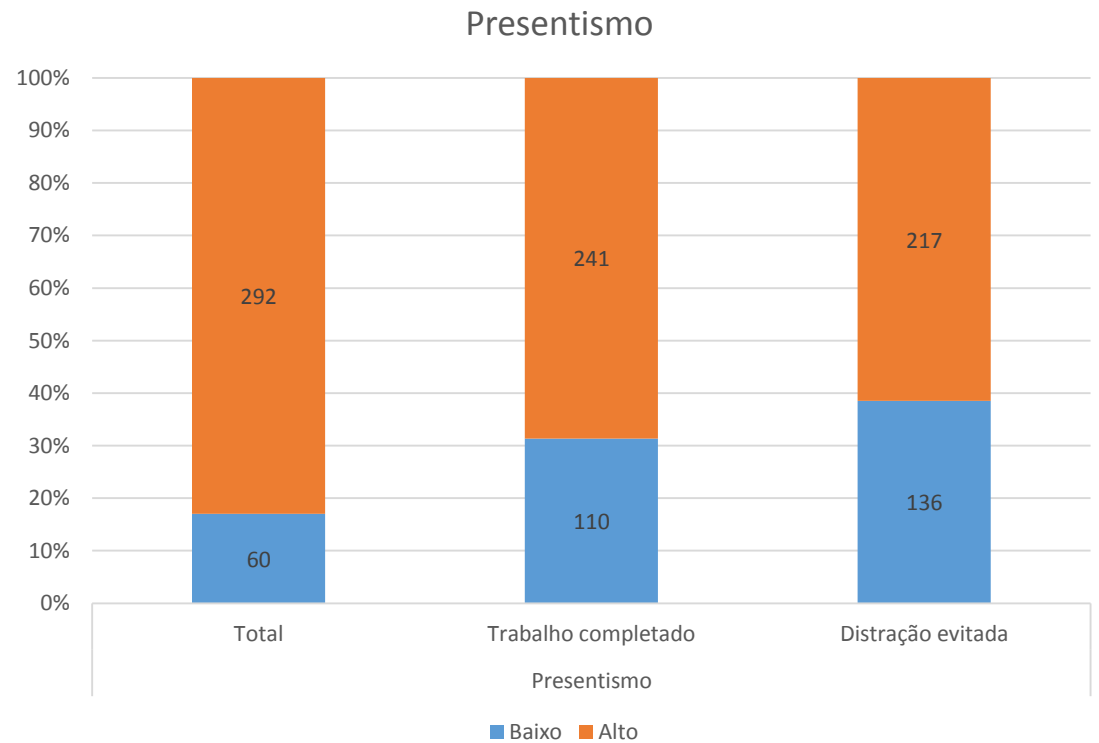
Conjunto de esforços cognitivos e comportamentais para enfrentar exigências externas ou internas, que surgem em situações de stresse e são percebidas como sendo capazes de esgotar ou exceder os recursos pessoais (Lazarus & Folkman 1984)



# Presentismo

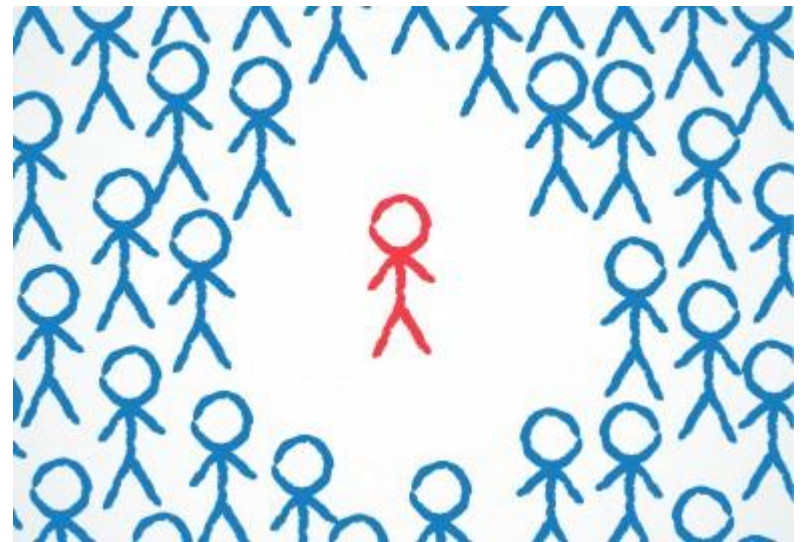
As pessoas estão presentes no local de trabalho mas, devido a problemas de ordem física ou psicológica, não conseguem cumprir na totalidade as suas funções (Hemp, 2004).

*Stanford Presenteeism Scale*



# Mobbing

- Todo o comportamento mal intencionado para afastar alguém do local de trabalho através de acusações injustificadas, calúnias, humilhações, assédio em geral, abuso emocional e/ou terror psicológico.
- Terão que estar presentes as três condições seguintes:
  1. Os atos são sentidos como hostis;
  2. Repetem-se frequentemente (pelo menos uma vez por semana);
  3. Prolongam-se durante um certo período de tempo (pelo menos durante seis ou mais meses).



### Ameaças ao estatuto profissional

Tentativas persistentes de apoucar e destruir pouco a pouco o seu trabalho  
Chamadas de atenção e críticas persistentes e injustificadas ao seu trabalho  
Tentativas persistentes de o humilhar em frente de colegas  
Uso intimidatório de procedimentos disciplinares

### Isolamento

Ocultar informação necessária  
Ignora-lo ou exclui-lo  
Recusar formação ou promoção sem fundamento

## MOBBING

### Ameaça à integridade pessoal

Destruição insidiosa da sua integridade pessoal  
Insinuações e comentários destrutivos  
Ameaças verbais e não verbais  
Dizer piadas inconvenientes sobre si  
Arreliar de forma persistente  
Violência física  
Violência contra a propriedade

### Desestabilização

Alteração dos objetivos do trabalho sem lhe comunicar  
Desvalorização constante dos seus esforços  
Tentativas persistentes para o desmoralizar  
Retirada de responsabilidade sem o consultar  
Discriminação com base no género ou raça

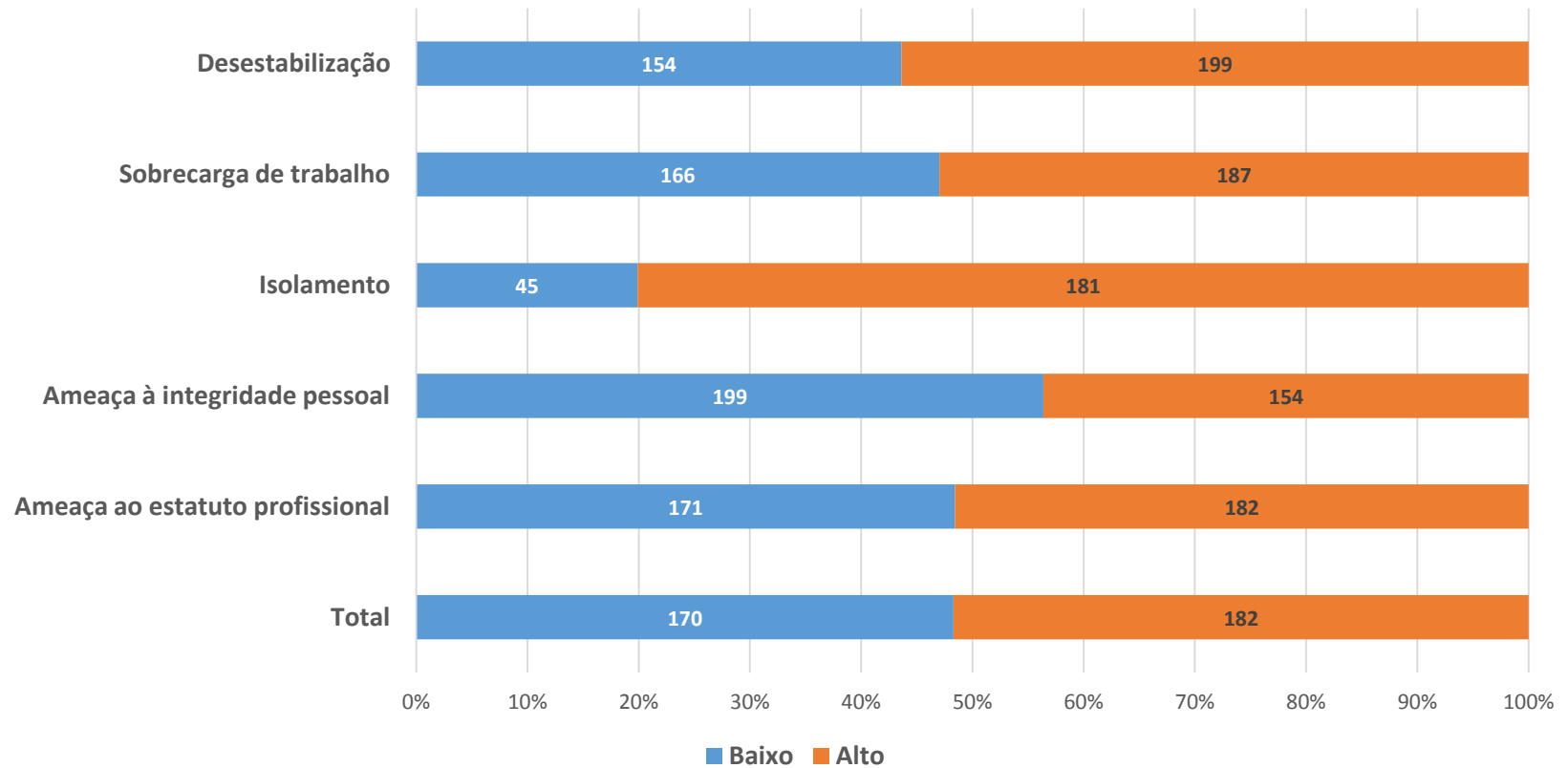
### Sobrecarga de trabalho

Pressões indevidas para produzir  
Estabelecimento de prazos impossíveis de cumprir



# Mobbing

Mobbing/Assédio no Trabalho



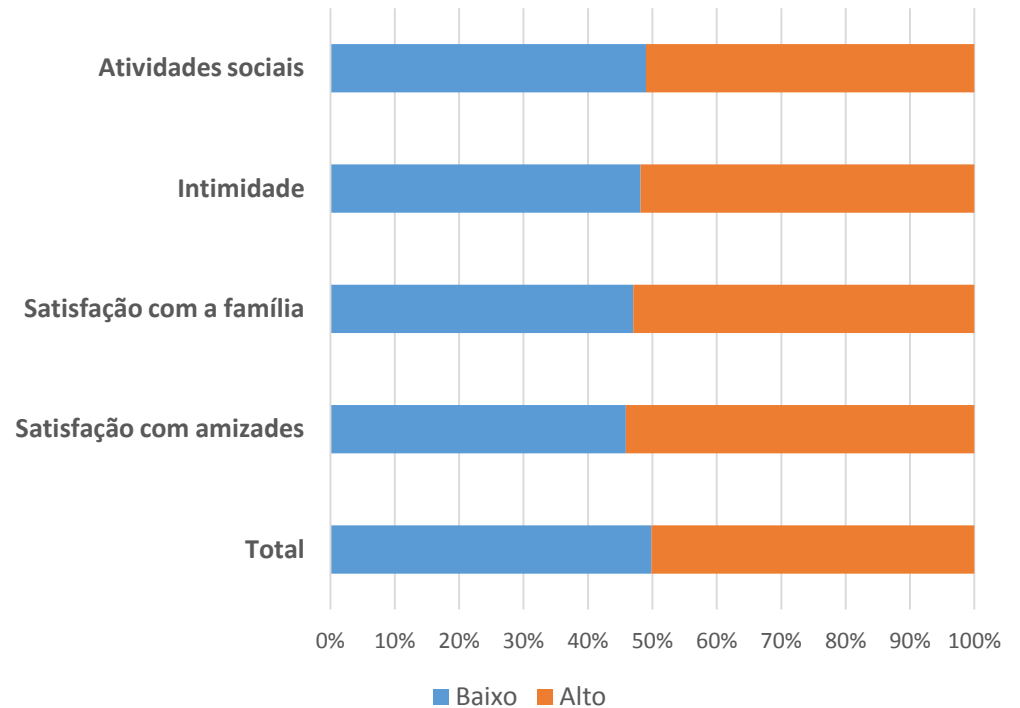
# Suporte Social

Informação pertencente a uma de três classes:

- Informação que conduz o sujeito a acreditar que ele é amado e que as pessoas se preocupam com ele;
- Informação que leva o indivíduo a acreditar que é apreciado e que tem valor;
- Informação que conduza o sujeito a acreditar que pertence a uma rede de comunicação e de obrigações mútuas (Cobb,1976) .

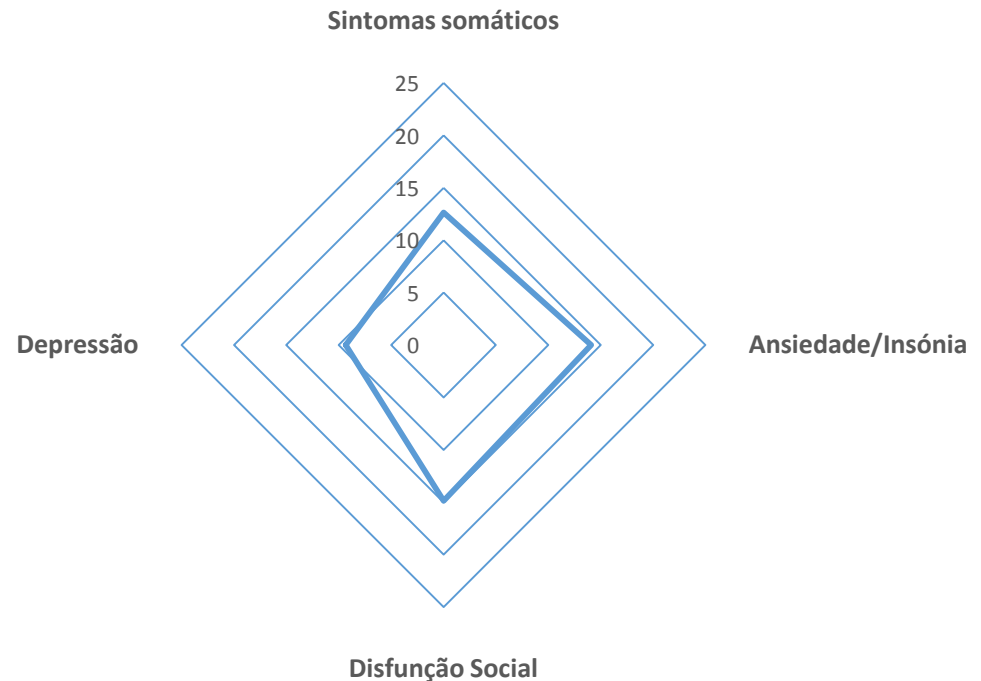
Recursos ao dispor dos indivíduos e unidades sociais (tais como a família) em resposta aos pedidos de ajuda e assistência (Dunst e Trivette, 1990) .

Satisfação com o Suporte Social



# Bem-Estar Psicológico

- Estado de espírito dinâmico caracterizado por uma harmonia razoável entre as capacidades, necessidades e expectativas da pessoa e as exigências e oportunidades do ambiente (Cox et al. 2000).
- O GHQ-28 mede o estado psicológico e não o traço mental.
- Queixas e sintomas ocorridos nos 30 dias à aplicação da escala.
- Aplicando o *cut-off* da escala, 41% dos respondentes apresentava problema psicológicos.



# Estudo 1

- Estudo transversal;
- Metodologia de caso-controlo;
- Casos psicológicos: respondentes com valores de perda de bem-estar psicológico superiores ou igual ao *cut-off* da escala;
- Não casos: respondentes com valores de perda de bem-estar psicológico inferiores ao *cut-off* da escala;
- Estudo bivariável: estimação das OR por qui-Quadrado;
- Estudo multivariável: estimação das OR por regressão linear logística.

# Estudo 1 - Resultados

	Categoria da variável	Casos Psicológicos n(%)	Não-casos n(%)	Análise bivariável		Análise multivariável	
				OR (IC)	p	OR (IC)	P (Wald)
Sentido da Coerência	1	83(57)	39(19)	1			
	2	47(33)	75(36)	0,29 (0,17-0,5)	<0,01		
	3	14(10)	95(45)	0,07 (0,04 -0,136)	<0,01		
Capacidade de investimento	1	101(70)	77(37)	1			
	2	43(30)	132(63)	0,25 (0,16 - 0,39)	<0,01		
<b>Capacidade de gestão</b>	1	<b>89(62)</b>	<b>47(22)</b>	1		1	<0,05
	2	<b>55(38)</b>	<b>162(78)</b>	<b>0,18 (0,11- 0,29)</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>0,92 (0,85-0,99)</b>	
Capacidade de compreensão	1	96(67)	60(29)	1			
	2	48(33)	149(71)	0,2(0,13- 0,32)	<0,01		
<b>Presentismo</b>	1	<b>46(32)</b>	<b>14(7)</b>	1		1	<0,01
	2	<b>98(68)</b>	<b>194(93)</b>	<b>0,15(0,08-0,29)</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>0,84 (0,76-0,93)</b>	
<b>Trabalho completado</b>	1	<b>74(51)</b>	<b>36(17)</b>	1		1	<0,01
	2	<b>68(47)</b>	<b>173(83)</b>	<b>0,19(0,12-0,31)</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>0,83 (0,75-0,92)</b>	
Distração evitada	1	54(38)	82(39)	1			
	2	90(63)	127(61)	1,08 (0,7-1,67)	0,742		
<b>Exaustão emocional</b>	1	<b>31(22)</b>	<b>160(77)</b>	1		1	<0,01
	2	<b>48(33)</b>	<b>40(19)</b>	<b>6,19 (3,51-10,94)</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>1,24 (1,18-1,32)</b>	
	3	<b>65(45)</b>	<b>8(4)</b>	<b>41,94 (18,31-96,07)</b>	<b>&lt;0,01</b>		
Despersonalização	1	30(21)	78(37)	1			
	2	55(38)	110(53)	1,3 (0,76 - 2,21)	0,33		
	3	59(41)	21(10)	7,31 (3,81-14,02)	<0,01		
Realização pessoal	1	127(88)	154(74)	1			
	2	17(12)	55(26)	0,38 (0,21-0,68)	<0,01		

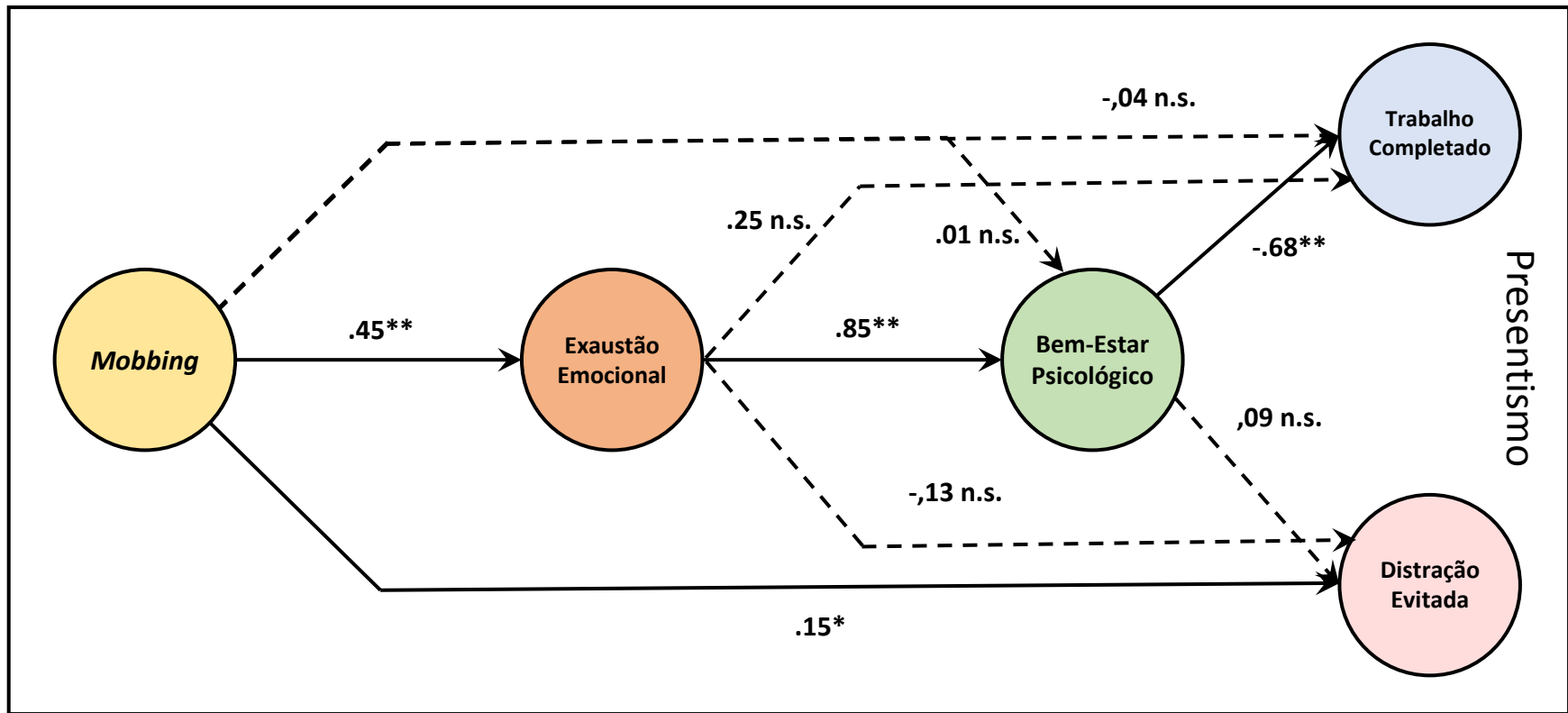
# Estudo 1 - Resultados

	Categoria da variável	Casos Psicológicos n(%)	Não-casos n(%)	Análise bivariável		Análise multivariável	
				OR (IC)	p	OR (IC)	P (Wald)
Assédio no trabalho	1	42(29)	128(61)	1			
	2	101	81(39)	3,8 (2,41-5,99)	<0,01		
Ameaça ao estatuto profissional	1	48(33)	123(59)	1			
	2	96(67)	86(41)	2,86 (1,84-4,45)	<0,01		
Ameaça à integridade pessoal	1	60(42)	139(67)	1			
	2	84(58)	70(33)	2,78 (1,79-4,31)	<0,01		
Isolamento	1	45(31)	127(61)	1			
	2	99(69)	82(39)	3,41(2,18-5,34)	<0,01		
Sobrecarga de trabalho	1	36(25)	130(62)	1			
	2	108(75)	79(38)	4,94 (3,09-7,0)	<0,01		
Desestabilização	1	34(24)	120(57)	1			
	2	110(76)	89(43)	4,36 (2,72-7,0)	<0,01		
<b>Suporte social</b>	<b>1</b>	<b>102(71)</b>	<b>74(35)</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	
	<b>2</b>	<b>42(29)</b>	<b>135(65)</b>	<b>0,23 (0,14-0,36)</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>0,96 (0,93-0,99)</b>	<b>&lt;0,01</b>
Satisfação com amizades	1	97(67)	65(31)	1			
	2	47(33)	144(69)	0,22 (0,14-0,35)	<0,01		
Satisfação com a família	1	99(69)	67(32)	1			
	2	45(31)	142(68)	0,21 (0,14-0,34)	<0,01		
Intimidade	1	90(63)	80(38)	1			
	2	54(38)	129(62)	0,37 (0,24-0,58)	<0,01		
Atividades sociais	1	89(62)	84(40)	1			
	2	55(38)	125(60)	0,42 (0,27-0,64)	<0,01		

# Estudo 2

- Estudo transversal;
- Análise por modelos de equações estruturais (SEM);
- Subconjunto de variáveis;
- Mesma base de dados;
- Subconjunto de variáveis.
- Capacidade de gestão, trabalho completado e suporte social com valores mais elevados frequente nos não casos; exaustão emocional com valores mais elevados nos casos

# Efeitos do *Mobbing*

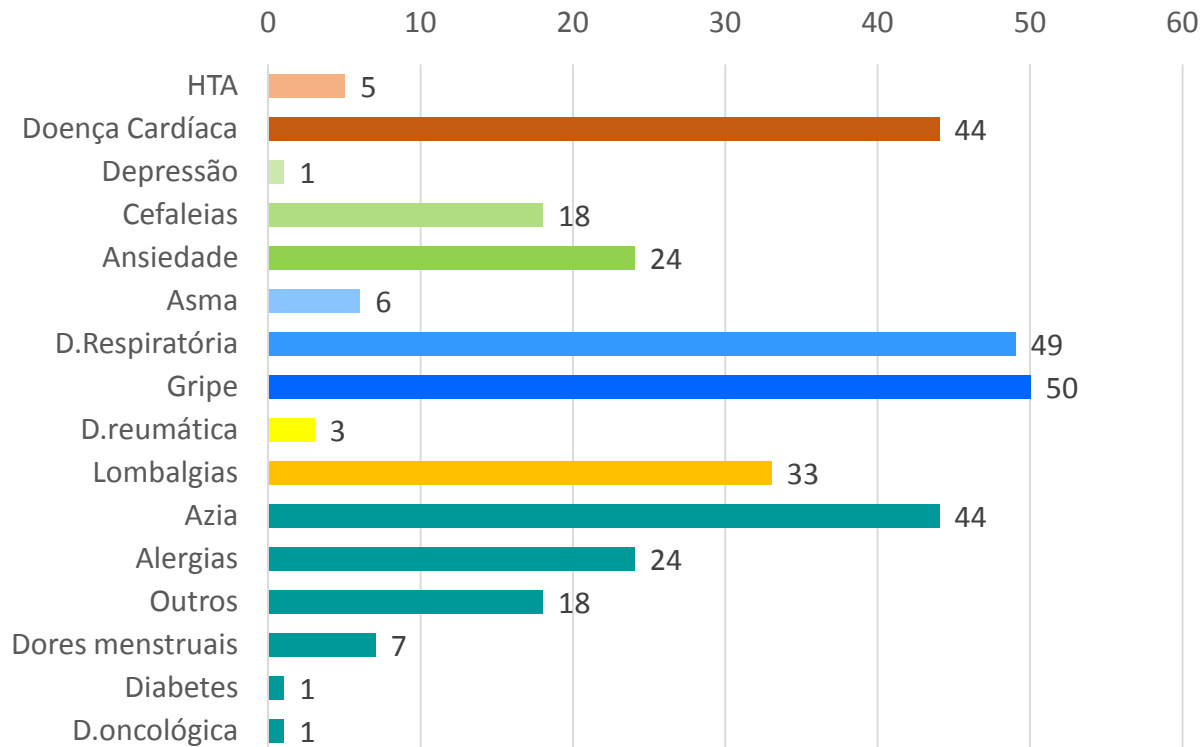


Modelo de equações estruturais

Efeito indireto:  $0,38^{**}$

# Doenças como causa de tempo de trabalho não produtivo

Quantas horas não foi produtivo devido a...?



61% (218) responderam não ter tido qualquer perda de produtividade devido ao estado de saúde

# Efeito da existência de doenças

Fatores		Sem doenças		Com doenças	
		Estimativa	P	Estimativa	P
Assédio	→ Exaustão emocional	<b>0,456</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>0,423</b>	<b>&lt;0,01</b>
	→ Bem-Estar	0,009	>0,05	0,008	>0,05
	→ Trabalho completado	-0,033	>0,05	-0,037	>0,05
	→ Distração Evitada	<b>0,157</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>0,203</b>	<b>&lt;0,01</b>
Exaustão emocional	→ Bem-Estar	<b>0,852</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>0,822</b>	<b>&lt;0,01</b>
	→ Distração Evitada	-0,008	>0,05	-0,011	>0,05
	→ Trabalho completado	<b>0,216</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>0,256</b>	<b>&lt;0,01</b>
Bem-Estar	→ Trabalho completado	<b>-0,554</b>	<b>&lt;0,01</b>	<b>-0,682</b>	<b>&lt;0,01</b>
	→ Distração evitada	-0,056	>0,05	-0,081	>0,05

# Conclusões

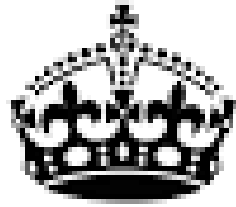
- 19% referem Exaustão Emocional elevada, mas apenas 20 % valores médios altos de Realização Pessoal;
- Sentido da coerência elevado;
- Presentismo elevado;
- Níveis elevados de *Mobbing* com exceção de Ameaças à Integridade Física;
- Suporte Social acima da média;
- 41% de Casos Psicológicos;
- As Doenças Cardiovasculares, Respiratórias, Musculo-esqueléticas e Gástricas foram as doenças referidas com mais frequência como sendo causa de perda de produtividade por Presentismo.

# Conclusões

- A Capacidade de Gestão, o Trabalho Completado e Suporte Social têm valores mais elevados nos Não-casos e a Exaustão Emocional, valores mais elevados nos Casos;
- Observou-se um efeito do *Mobbing* no Bem-Estar através da relação totalmente mediada pela Exaustão Emocional;
- O Bem-Estar é influenciado diretamente pela Exaustão Emocional e influencia por sua vez o Trabalho Completado (Presentismo);
- O *Mobbing* influencia o Presentismo através do efeito direto na Distração Evitada.

# Conclusões

- O *Mobbing* não afeta diretamente o Bem-Estar, mas exerce um efeito significativo totalmente mediado pela Exaustão Emocional;
- O *Mobbing* influencia diretamente o Presentismo por estar associado ao aumento de problemas de concentração (Distração Evitada);
- A Exaustão Emocional apenas afeta o Bem-Estar;
- O Bem-Estar influencia de forma significativa a quantidade de Trabalho Completado.
- A existência de perda de produtividade devido à existência de doenças não parece ter exercido uma influência significativa nas relações observadas entre as variáveis.



**KEEP  
CALM  
AND USE  
COPING  
SKILLS**

orning

et the

**Obrigada!**

ress

egin...

Mariana Neto/INSA/DEP

31-05-2016