

O IMPACTO DO CONTEXTO DE TRABALHO NA AUTO-EFICÁCIA PROFISSIONAL

Comunicação apresentada no
“X Congresso Internacional de Formação para o Trabalho
Norte de Portugal | Galiza”, Chaves, 9-10 de Outubro de 2008

(2008)

Helena Maria M. G. Ferreira
Carlos Manuel Gonçalves
Joaquim Luís Coimbra

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Portugal

Email:

helena.psi@gmail.com

RESUMO

As actuais exigências dos contextos de trabalho marcados pela competitividade, pela definição e realização de objectivos, pela flexibilidade, pela incerteza, pela avaliação de desempenhos... colocam novos desafios ao sistema pessoal e relacional dos trabalhadores, entre outros, saber lidar com situações complexas de turbulência e mudanças sistemáticas do contexto, com a sobrecarga de trabalho para atingir os objectivos definidos, com os conflitos de interesses que vão emergindo no grupo de trabalho, bem como com as regras e objectivos organizacionais. É da qualidade do clima psicossocial do contexto de trabalho que dependerá a qualidade de vida do sujeito e as suas representações de auto-eficácia como trabalhador promovendo uma participação activa e sentido de pertença à organização. Este trabalho pretende, face à escassez de investigação e evidências empíricas neste domínio de investigação no contexto português, estudar como o clima sócio-emocional/organizacional influencia ou não as percepções de auto-eficácia dos trabalhadores. Assim, a partir de uma amostra de 250 funcionários da administração pública, oriundos de várias organizações da região Norte do País, apresentam-se, em primeiro lugar, os resultados do impacto do clima sócio-emocional nas percepções da auto-eficácia profissional, para, num segundo momento, serem discutidos e atribuir-lhes significado psicossocial a partir da revisão da literatura. As conclusões obtidas neste estudo poderão subsidiar futuros desenvolvimentos de investigação e intervenção ao nível do desenvolvimento do sistema pessoal, da formação, da avaliação e da promoção do clima sócio-emocional no contexto de trabalho.

Palavras-chave: Clima sócio-emocional, auto-eficácia, contexto de trabalho

O objecto de estudo a que esta investigação procura dar resposta, centra-se no contexto de trabalho e nas percepções de auto-eficácia profissional dos trabalhadores. O trabalho na sua dimensão subjectiva é sempre uma acção pessoal, é um bem para a pessoa, porque, mediante o trabalho, o ser humano não somente transforma a natureza, adaptando-a às suas necessidades, mas realiza-se também a si mesmo como pessoa e, até certo ponto, torna-se mais humano. O trabalho é, também, eminentemente social pelo seu fim (serviço aos outros), pelo seu exercício (implica cooperação aos outros), dando uma identidade e uma posição social dentro da sociedade em que se vive.

O clima sócio-emocional no contexto de trabalho engloba as percepções descritivas dos fenómenos organizacionais, assim como, os atributos individuais, como o género, o tipo de formação recebida, o nível de escolaridade, a história profissional, a experiência profissional e as influências grupais e sociais recebidas (Neves, 2000). É conceptualizado com base em três dimensões: a) relacional (Moos, 1988) ou psicossocial (Moran & Volkein, 1992), que diz respeito ao envolvimento dos indivíduos no seu ambiente, grau de apoio mútuo, de espontaneidade e expressão livre entre os participantes; b) de desenvolvimento pessoal, orientação para objectivos (Moos, 1988) ou segundo uma perspectiva psicológica (Moran & Volkein, 1992), aspectos do ambiente que se tornam salientes em função dos objectivos; c) a manutenção e mudança sistémica (Moos, 1988) ou perspectiva cultural (Moran & Volkein, 1992), que inclui o grau de ordenação e clareza das expectativas, a manutenção do controlo através de regras, a iniciação de variedade nos processos e inovação no quotidiano, envolvendo as relações de autoridade e as leis que regem o comportamento e a mudança, isto é, o grau de alteração do sistema ao longo do tempo.

É da qualidade do clima psicossocial do contexto de trabalho que dependerá a qualidade de vida do sujeito e as suas representações de auto-eficácia como trabalhador, devendo promover-se uma participação activa e sentido de pertença dos indivíduos à organização. Bandura define a auto-eficácia como as crenças relativas às capacidades pessoais para realizar com sucesso um determinado comportamento, propondo que estas influenciam o modo como as pessoas pensam, sentem, motivam-se a si próprias e agem (Bandura, 1986; 1991). Deste modo, a auto-eficácia refere-se às crenças pessoais sobre as capacidades para mobilizar a motivação, os recursos cognitivos e os cursos de acção necessários para se exercer controlo sobre acontecimentos ao longo da vida (Bandura & Wood, 1989). Essas capacidades são consideradas atributos dinâmicos que têm muita relevância nas trajectórias vocacionais dos indivíduos, uma vez que estes últimos, ao longo da sua vida, e no âmbito da sua relação com a formação e com o trabalho, se confrontarão com novas percepções de si próprio e do mundo, acerca das suas capacidades e possibilidades (Vieira, 2008).

Assim, partindo de uma abordagem conceptual sócio-cognitiva e ecológica do contexto de trabalho esta investigação pretende perceber como a qualidade do clima sócio-emocional e relacional do contexto de trabalho influencia as percepções de auto-eficácia dos sujeitos nos seus desempenhos profissionais.

Objectivos Gerais e Específicos da investigação

Esta investigação visa como objectivo geral avaliar até que ponto o clima organizacional poderá contribuir para a construção de sentimentos positivos e/ou negativos de eficácia profissional. Como objectivos específicos, destacam-se principalmente:

1. Analisar a percepção do clima sócio-emocional/organizacional através de variáveis como o apoio, inovação, objectivos, regras, conflitos interpessoais e pressão/sobrecarga de trabalho;
2. Analisar as percepções de auto-eficácia dos trabalhadores mediante o estudo das seguintes variáveis, auto-eficácia profissional e auto-eficácia generalizada.

Enunciação e fundamentação das hipóteses de investigação

A partir da revisão da literatura sobre o clima sócio-emocional no contexto de trabalho e a auto-eficácia profissional, formulam-se e fundamentam-se de seguida as hipóteses de investigação.

H1 – Espera-se que a dimensão da auto-eficácia profissional esteja inversamente relacionada com os conflitos interpessoais e com a pressão/sobrecarga de trabalho;

Investigações recentes evidenciaram que características como auto-responsabilidade, criatividade, habilidade para as relações interpessoais, metas/objectivos claros são qualidades próprias de um indivíduo com uma elevada auto-eficácia. As pessoas que têm uma baixa auto-eficácia vêem quase sempre o mais mínimo obstáculo como um gigantesco problema que lhes impedirá de cumprir as suas metas (Ardila, 2000). Assim, uma pessoa com problemas de auto-eficácia pode transformar um comentário de um companheiro de trabalho numa agressão verbal, crendo que todas as pessoas falam mal de si, porque desconfia do seu desempenho profissional.

Dailey e Kirk (1992) desenvolveram um estudo sobre a tensão induzida pelo trabalho como uma forma importante de perceber os comportamentos de afastamento, nomeadamente, através da capacidade que os indivíduos têm de lidar com essa pressão. Ora, quando esta capacidade não está presente, os indivíduos sentem a intenção de experimentar o afastamento do trabalho. Os indivíduos com maiores níveis de envolvimento no trabalho têm mais facilidade em dissipar a tensão induzida pelo trabalho.

Pesquisas realizadas com professores, na Alemanha e em Hong Kong sobre auto-percepção de eficácia geral e específica, atitude proactiva e *burnout* indicam que alto nível de tensão e insatisfação no trabalho e de *burnout* são negativamente correlacionados com alto nível de atitude proactiva e de autopercepção de eficácia geral e específica (Costa, 2003). Também no Brasil, numa pesquisa piloto realizada por Costa (2003), com 31 sujeitos, encontrou-se uma correlação negativa significativa entre os resultados de autopercepção de eficácia geral e específica e o *score* geral do inventário de risco. Estes dados sugerem, segundo o autor, que a percepção de auto-eficácia geral e específica dos professores, bem como a atitude proactiva elevada parece funcionar como antídoto para o *burnout*.

Tamayo e Tróccoli (2002) desenvolveram uma investigação sobre dois aspectos importantes para o estudo da exaustão emocional no local de trabalho: a percepção de suporte organizacional (PSO) e o *coping* no trabalho. Esta constatação pode significar, segundo os autores, que o *burnout* está mais relacionado com características do ambiente de trabalho do que com características do trabalhador. Outra conclusão importante é a de que variáveis de suporte organizacionais que envolvem processos de gestão e desenvolvimento da chefia podem diminuir a exaustão emocional, desde que esses processos sejam executados de forma participativa e colaboradora, preocupando-se em incentivar e valorizar o trabalho dos subordinados.

Com o intuito de tentar compreender a auto-gestão do *self* no contexto de trabalho, Tams (2006) baseou-se numa análise qualitativa de 145 entrevistas com 74 pessoas oriundas de seis sectores diferentes de uma empresa. Os resultados conferem que as pessoas, por um lado, ficam mais interessadas nos feedbacks específicos, pois estes são relevantes para a eficácia da sua auto-gestão, orgulho e encorajamento; por outro lado, vão construindo a sua auto-eficácia no contexto do seu dia-a-dia laboral, sendo influenciadas pela maior ou menor colaboração com os outros, pelas mudanças transaccionais a curto-prazo, pela sua própria rotina e pelos feedbacks negativos que vão tendo.

H2 – Espera-se que a dimensão apoio seja a principal variável do contexto laboral que irá prever o desenvolvimento da auto-eficácia profissional.

Jaina e Tyson (2004) elaboraram um estudo com o objectivo de saber como é que as relações interpessoais formadas no contexto laboral influenciam as percepções de auto-eficácia dos trabalhadores. As conclusões deste estudo remetem-nos para o facto de que os julgamentos que os outros fazem acerca da auto-eficácia de cada trabalhador influenciam as actividades individuais, pois os relatos dos outros acerca destas capacidades ou incapacidades antecipam reacções emocionais; o suporte e o encorajamento dos outros influenciam as expectativas de auto-eficácia individual; as relações positivas e de confiança contribuem para o aumento das crenças de auto-eficácia pessoal, em situações de trabalho, com pares, com superiores ou com

subordinados que, se conhecem, confiam e estão abertos a discutirem acerca de tópicos que ainda não foram bem negociados.

Taveira, Silva, Fernandes, Faria, Loureiro, Carvalho, Pinto, Sousa & Cunha (2007) realizaram um estudo para analisarem a satisfação no trabalho de 57 trabalhadores dos serviços públicos do Noroeste de Portugal, para a concepção de intervenções de gestão de carreira. Os resultados sugerem a importância da diversidade das disposições da personalidade do trabalhador, estilos de *coping* e as experiências subjectivas na satisfação no trabalho e na avaliação da insatisfação. A gestão da confiança na resolução de problemas, a orientação para o trabalho, a qualidade das relações e o nível de emocionalidade surgem como áreas de intervenção com os trabalhadores. O clima e a comunicação no interior da organização, a natureza e as relações de trabalho são factores importantes para ambas as experiências de satisfação e insatisfação no trabalho, especialmente as de insatisfação.

Variáveis em análise

Em articulação com o objecto desta investigação e na prossecução dos objectivos explanados foram consideradas como variáveis dependentes: o clima sócio-emocional/organizacional e a auto-eficácia profissional. O clima sócio-emocional/organizacional foi avaliado através do Questionário *FOCUS 93* (Neves, 2000) que operacionaliza percepções do ambiente laboral através das seguintes variáveis dependentes: *apoio*, *regras*, *objectivos* e *inovação*. E ainda, através das Escalas *Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAWS)* e *Quantitative Workload Inventory (QWI)* (Spector & Jex, 1998) que avalia as dimensões dos *conflitos interpessoais* e da *pressão/sobrecarga de trabalho*. A auto-eficácia profissional foi avaliada recorrendo à Escala *Occupational Self-Efficacy Scale* (Schyns & Collani, 2002), que operacionaliza a auto-eficácia profissional em variáveis dependentes como: *auto-eficácia generalizada* e *auto-eficácia profissional*.

Caracterização da amostra

A amostra é constituída por 250 sujeitos oriundos de organizações públicas do norte de Portugal, com idades compreendidas entre os 21 e os 62 anos (\underline{M} = 40,87; \underline{SD} = 9,794), sendo na sua maioria do sexo feminino (69,2%). O tempo de actividade profissional varia entre 1 e 44 anos de serviço (\underline{M} = 18,6387; \underline{SD} = 10,58199).

Apresentação e discussão dos resultados

De seguida apresenta-se a relação entre o clima sócio-emocional e a auto-eficácia profissional, assim como, o valor da magnitude de cada uma das dimensões do clima sócio-emocional na predictibilidade da auto-eficácia profissional.

Quadro 1. Correlação entre as dimensões do clima sócio-emocional e da percepção de auto-eficácia profissional.

	Apoio	Regras	Objectivos	Inovação	Conflitos Interp.	Pres/sobrec. Trab.	Auto-ef. General.	Auto-ef. Profiss.
Apoio	–	.476**	.642**	.230**	-.176**	.068	.016	-.349**
Regras	.476**	–	.440**	.095	-.049	-.036	.165*	-.106
Objectivos	.642**	.440**	–	.192**	-.147*	.005	.134*	-.039
Inovação	.230**	.095	.192**	–	.104	.175**	-.059	-.167**
Conflitos Interp.	-.176**	-.049	-.147*	.104	–	.240**	-.116	-.349**
Pres/sobrec. Trab.	.068	-.036	.005	.175**	.240**	–	.024	-.180**
Auto-ef. General.	.016	.165*	.134*	-.059	-.116	.024	–	.236**
Auto-ef. Profiss.	-.073	-.106	-.039	-.167**	-.349**	-.180**	.236**	–

** Correlação significativa a .001.

* Correlação significativa a .005.

Correlação fraca ($r=.10$ a $.29$), média ($r=.30$ a $.49$) e forte ($r=.50$ a 1.0)

Pela análise dos resultados, verificamos que a auto-eficácia profissional está negativamente correlacionada com os conflitos interpessoais e com a pressão/sobrecarga de trabalho, tal como tínhamos considerado na enunciação das hipóteses. Isto porque, por um lado, alto nível de tensão, insatisfação no trabalho e de *burnout* são negativamente correlacionados com alto nível de atitude proactiva e de autopercepção de eficácia geral e específica (Costa, 2003). Existe uma relação inversa significativa entre a autopercepção de eficácia geral e específica e o *score* geral do inventário de risco (Costa, 2003). Por outro lado, tem-se chegado à conclusão que o *burnout* está mais relacionado com características do ambiente de trabalho do que com características do trabalhador (Tamayo e Tróccoli, 2002). As pessoas vão construindo a sua auto-eficácia no contexto do seu dia-a-dia laboral, sendo influenciadas pela maior ou menor colaboração com os outros, pela diminuição dos conflitos entre os colegas de trabalho ou pela resolução construtiva desses conflitos, pelas mudanças transaccionais a curto-prazo, pela sua própria rotina e pelos feedbacks positivos e negativos que vão tendo (Tams, 2006).

Relativamente à relação entre a inovação e a auto-eficácia profissional, esta última apresenta-se, neste estudo, negativamente correlacionada com a inovação. Este resultado não foi de encontro às nossas expectativas, pois esperava-se que a dimensão inovação estivesse positivamente correlacionada com uma elevada auto-eficácia. A investigação apontava para que os trabalhadores com elevada auto-eficácia tivessem preferência por ocupações que permitissem

a reformulação do cargo, adicionando elementos novos e renovadas funções aos seus cargos (Saks, 1995). Elevada auto-eficácia também estaria associada à maior geração de ideias para aprimorar processos de trabalhos (Speier & Frese, 1997) e à afectação da receptividade do indivíduo a ideias criativas e a inovações (Parker, 1998).

Apesar dos profissionais, segundo diversos autores, devam investir na própria carreira, trabalhar em equipa, serem flexíveis, idóneos, terem confiança, auto-controle, bom humor, empenho, etc., características muito valorizadas pelas entidades empregadoras, a inovação, isto é, a capacidade de gerar novas ideias, de dar opiniões e de mudar certos valores organizacionais, nem sempre são “vistos com bons olhos”. Mais uma vez, este resultado pode dever-se às características da amostra: funcionários públicos e organizações bastantes burocratizadas. Parece que a postura da mudança pela mudança, sem parâmetros bem definidos a respeito do que é a flexibilidade, pode fazer ruir todo o sistema. Observa-se uma lógica de preservação muito peculiar, por um lado encontram-se as normas burocráticas, fonte de inflexibilidade de procedimentos nas organizações públicas; por outro lado, a ausência de tais regulamentos significa, contraditoriamente, uma ameaça a funcionários que foram talhados e disciplinados a seguirem uma racionalidade preestabelecida nos manuais (Saraiva, 2002).

Talvez seja inevitável que algumas organizações revejam as suas políticas de Gestão de Recursos Humanos. Questões como o *empowerment*, autonomia, reconhecimento formal e informal, delegação de tarefas, aceitação de ideias novas por parte dos funcionários e transparência na comunicação organizacional são fundamentais e indispensáveis para o novo paradigma da gestão empresarial e nos benefícios ao nível do clima organizacional (Parker, 1998).

Em relação às dimensões do clima sócio-emocional, podemos retirar como conclusões essenciais que, os conflitos interpessoais estão negativamente relacionados com o apoio entre os colegas de trabalho e com os objectivos organizacionais e, positivamente relacionados com a pressão/sobrecarga de trabalho. Este resultado é o reflexo, por um lado, da importância dada à: a) identificação pessoal dos membros com a equipa expressos por sentimentos de identidade, inclusão, influência, compromisso mútuo e lealdade, b) relação entre os elementos da equipa evidenciados pela cooperação (e consecutiva diminuição da pressão/sobrecarga de trabalho), interacção entre os membros, cordialidade, informalidade das relações, abertura, ajustes de diferenças, assim como, pela identificação com a organização (González, 2003). Por outro lado, o clima de trabalho harmonioso e o suporte social destacam a importância dos aspectos relacionais, os quais definem um contrato psicológico que explicita quais são as relações e responsabilidades que nortearão a estruturação do trabalho e desenvolvimento das tarefas entre os seus membros: responsabilidade compartilhada, decisões participativas, intercâmbio de informações e flexibilidade para fazer os ajustes necessários (Champion, 1985).

A pressão/sobrecarga de trabalho, ou seja, as exigências que são criadas pela organização e que ultrapassam a capacidade do trabalhador em lidar com elas (Ross & Altmaier, 1994) está positivamente relacionada com a inovação, o que contraria a revisão da investigação efectuada. Isto porque por um lado, a investigação tende para a existência de uma forte associação entre a tensão no trabalho e o *stress*/exaustão emocional dos trabalhadores. Esta associação aparece relacionada com as elevadas exigências laborais e o baixo poder de decisão e de criar no trabalho (Bourbonnais et al., 1998). Este resultado contraditório pode dever-se ao facto de as pessoas reagirem à mudança, à inovação e à sobrecarga de trabalho de formas diferentes, porque têm personalidades diferentes e diferentes modos de gerir as situações. O relacionamento com a sobrecarga de trabalho e com a inovação organizacional traduz-se numa tentativa permanente de ajustamento às modificações que ocorrem à sua volta. A questão fulcral reside no facto de existir adaptação, ou não, do organismo à mudança organizacional, seja ela devida à criatividade institucional ou a uma acumulação de trabalho. Se existe, a pressão relativa à sobrecarga e à inovação no trabalho passa despercebida; se o indivíduo não se adapta, o *stress* vai-se acentuando e pode transformar-se em distúrbio, mais ou menos grave, da saúde física e psíquica (Caetano & Vala, 2002).

Quadro 2. Valor da magnitude de cada uma das dimensões do clima sócio-emocional na predictibilidade da auto-eficácia profissional

	B	P
Conflitos Interpessoais	-0.334	.000***
Pressão/sobrecarga de trabalho	-0.080	.218
Apoio	-0.074	.387
Objectivos	.019	.810
Regras	-0.092	.199
Inovação	.056	.170
R² = .160	R² ajustado = .138	F = 7.191

Nível de significância: *p<.05 (significativo); **p<.01 (muito significativo); ***p<.001 (extremamente significativo).

Pela análise do quadro, podemos concluir que o modelo escolhido do clima sócio-emocional no contexto de trabalho explica apenas 16% da variância da auto-eficácia profissional e que, a variável conflitos interpessoais, é a que mais contribui, de forma negativa, para explicar a variável dependente – a auto-eficácia profissional. Este resultado revoga, em parte, a revisão da investigação realizada, a qual apontava para que fosse - o apoio - a variável que predissesse a auto-eficácia profissional. Contudo, as variáveis apoio e conflitos interpessoais têm um denominador comum, ambos têm como base as relações que se estabelecem entre os trabalhadores de uma dada organização; a variável apoio sustenta-se nos relacionamentos ditos

positivos, edificantes para o sujeito, enquanto que os conflitos interpessoais, quando não resolvidos de uma forma construtiva, poderão acarretar efeitos nocivos no desenvolvimento global do trabalhador.

Os conflitos interpessoais manifestam-se, muitas vezes, pela competição na prossecução de um objectivo, filosofia ou método, e por disputas com vista a conseguir o domínio sobre outros ou sobre recursos escassos. Do conflito numa determinada organização podem resultar disfunções para os elementos que nela trabalham porque as partes em conflito sobrepõem os seus interesses aos da organização, e a eficácia desta é, conseqüentemente, afectada. Desperdiça-se o tempo que podia ser utilizado em tarefas úteis, escondem-se informações importantes, impedindo os indivíduos de desempenharem, eficazmente, as tarefas que lhes competem, o que tende a diminuir a auto-eficácia profissional dos trabalhadores (Bilhim, 2006).

Os indivíduos tendem a empenhar-se nas actividades e a seleccionar os ambientes sociais relativamente aos quais se sentem competentes, enquanto evitam aqueles com os quais acreditam não poder lidar. Assim, a auto-eficácia, quer enquanto actividade reguladora dos comportamentos quer enquanto conjunto de valores que preside à acção desse mecanismo regulador, tem o poder de afectar o curso da vida e da carreira dos sujeitos, embora também seja afectados por estes, numa relação de causalidade bidireccional (Bandura, 1997). Em suma, um indivíduo detentor de uma elevada auto-eficácia tende a revelar uma maior auto-estima e auto-aceitação, experimentando um menor grau de ansiedade relativamente ao modo como surge perante os outros, do que aqueles sujeitos detentores de uma visão mais negativa de si próprios. Os estudos dedicados à relação entre auto-eficácia e conflitos interpessoais evidenciaram, de um modo geral, que as pessoas detentoras de uma baixa auto-eficácia tendem a actuar de forma mais competitiva do que as pessoas que têm uma visão mais positiva de si mesmas (Rubin & Brown, 1975).

CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados deste estudo preconiza-se que se promovam, nos contextos organizacionais, medidas que visem a responsabilização dos trabalhadores e das chefias, a implementação de auditorias/inspecções externas, a reestruturação de sistemas de avaliação da satisfação dos funcionários, utentes, professores e alunos, a aferição da qualidade dos serviços e das relações interpessoais, a implementação de estratégias de redução de conflitos interpessoais e de pressão/sobrecarga de trabalho em sintonia com o aumento do apoio e da camaradagem entre colegas, entre outras.

Frequentemente, os conflitos surgem quando os indivíduos ou grupos sentem que os seus objectivos, valores, crenças e interesses se encontram ameaçados, e foram ou serão atingidos por decisões intencionadas ou já tomadas por outros indivíduos ou grupos. Partindo deste pressuposto, as organizações, enquanto estruturas formais que coordenam actividades humanas,

devem fornecer incentivos para a adesão de outros membros no esforço para atingir os seus objectivos, precisando de desenvolver e/ou aperfeiçoar modos de lidar, gerir e resolver estes conflitos.

Sugerem-se, entre outras, algumas propostas de intervenção para gerir ou resolver conflitos: a) estabelecimento de objectivos superiores; b) resolver desentendimentos, relatando-os a um superior comum, para que este encontre uma solução vinculativa; c) reduzir a partilha de recursos, pois quando duas unidades têm de partilhar recursos escassos, o potencial de conflito inter-grupo aumenta; c) mudança de pessoal é uma tática semelhante ao “*role reversal*” e que é destinada a contribuir para um melhor entendimento entre elas, obrigando cada uma a apresentar e defender a posição do outro. Algumas organizações têm utilizado a técnica chamada “encontro para confrontação” para aliviar tensões e resolver conflitos intergrupos. Esta técnica exige, geralmente, a presença de um consultor e as reuniões parecem ser especialmente úteis, quando se está na presença de mal-entendidos. A discussão pode tornar-se numa análise dos problemas operacionais da organização.

Relativamente à pressão/sobrecarga de trabalho existem, também, algumas estratégias: a) gerir e organizar o seu tempo; b) estabelecer prioridades hierarquizadas pelo seu grau de importância; c) exercício físico, alimentação e repouso adequados; d) assertividade nas relações interpessoais entre os membros da equipa. Por outro lado, têm surgido também, estratégias organizacionais mais direccionadas para as competências inerentes às chefias, como por exemplo, proporcionar uma atmosfera de confiança e suporte através da exposição dos problemas, diminuir a sobrecarga de trabalho através da contratação de um maior número de profissionais, da organização da carga horária e de acções que visem o desenvolvimento de competências sociais (Schmidt & Kochan, 1972).

Como a investigação deve estar ao serviço da construção de conhecimento e empenhada na renovação de práticas de intervenção, saliente-se a utilidade do modelo da Ecologia Social e da Teoria Sociocognitiva para apreender a percepção que os indivíduos têm do seu ambiente de trabalho e a forma com que esta percepção influi as suas crenças de auto-eficácia enquanto profissional. Deste modo, esperamos que as conclusões obtidas neste estudo possam subsidiar futuros desenvolvimentos de investigação e intervenção ao nível do desenvolvimento do sistema pessoal, da formação, da avaliação e da promoção do clima sócio-emocional no contexto de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ardila, R. (2000). *La ciencia y los científicos. Una perspectiva psicológica*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of Clinical and Social Psychology*, 4, 359-373.

Bandura, A., & Wood, R. E. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision-making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 805-814.

Bandura, A. (1991). Social cognitive theory of self-regulation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 248-287.

Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.

Bilhim, J. A. F. (2006). *Teoria Organizacional: Estruturas e Pessoas*. Editora: ISCSP.

Bourbonnais, R., Commeau, M., Vézina M., & Dion Gl. (1998). Job strain, psychological distress, and burnout in nurses. *Am J Ind Med*; 34:20-8.

Caetano, A., & Vala, J. (2002). *Gestão de Recursos Humanos. Contextos, processos e técnicas*. Lisboa: Editora RH.

Champion, D. J. (1985). *A sociologia das organizações*. São Paulo: Saraiva.

Costa, A. E. B. (2003). *Auto-Eficácia e Burnout*. *Revista Electrónica InterAção Psy – Ano 1, nº 1, p. 34-67*.

Dailey, R. C., & Kirk, D. J. (1992). Distributive and procedural justice as antecedents of job dissatisfaction and intent to turnover. *Human Relation*, 45, (3), 305(13).

González, F. (2003). *Effective property Rights, Conflict and Growth*. University of British: Columbia.

Jaina, J., & Tyson, S. (2004). Psychological similarity in work-based relationships and the development of self-efficacy beliefs. *Human relations*, 57(3), 275-296.

Moos, R. (1988). Psychosocial factors in the workplace. In S. Fisher & J. Reason (Eds.), *Handbook of life stress, cognition, and health* (pp. 193-209). New York: Wiley.

Moran, E. T., & Volkein, J. F. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human Relations*, 45(1), 19-47.

Neves, J. G. (2000). *Clima Organizacional, Cultura Organizacional e Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Editora RH.

Parker, S. K. (1998) Role breadth self-efficacy: Relationship with work enrichment and other organizational practices. *Journal of Applied Psychology*, 83, 835-852.

Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in Occupational Stress: a Handbook of Counselling for Stress at Work*. London: Sage.

Rubin, J. Z., & Brown, B. (1975). *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation*. New York: Academic Press.

Saks, A. M. (1995). Longitudinal field investigation of the moderating and mediating effects of self-efficacy on relationship between training and newcomer adjustment. *Journal of Applied Psychology*, 80(2), 211-225.

Saraiva, L. A. S. (2002). Cultura Organizacional em Ambiente Burocrático. *RAC*, v. 6, n.1, 187-207.

Schmidt, S. M., & Kochan, T. A. (1972). Conflict Toward Conceptual Clarity. *Administration Science Quarterly*, 17(3), 359-370.

Schyns, B., & Collani, G. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables. *European Journal of work and organizational psychology*, 11(2), 219-241.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 336-367.

Speier, C., & Frese, M. (1997). Generalized self-efficacy as a mediator and moderator between control and complexity at work and personal initiative: A longitudinal study in East Germany. *Human Performance*, vol. 10 no. 20, pp. 171–92.

Tamayo, M. R., & Troccoli, 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), 37-46.

Tams, S. (2006). Constructing Self-efficacy at work: A Person-Centered Perspective. *University of Bath School of Management, Working Paper Series*.

Taveira, M. C., Araújo, A., Silva, A. D., Fernandes, I., Faria, L., Loureiro, N., Carvalho, S., Pinto, J., Sousa, S., & Cunha, F. (2007). *Assessment of Job Satisfaction for Designing Career Management Interventions*. International Conference and General Assembly. Guidance and Diversity: Research and Applications University of Padova, 4-6.

Vieira, D. M. P. A. (2008). *Perspectiva Sociocognitiva da transição do ensino superior para o trabalho: Influência da auto-eficácia e dos objectivos no sucesso de uma transição Vocacional*. Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.