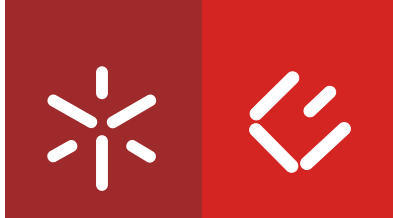


Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Lídia Inês de Almeida Alves

**A Relação entre a Perceção sobre o
Teletrabalho e o Conflito Trabalho-Família
e Família-Trabalho: o Efeito Mediador do
Stress e da Satisfação com a família**



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Lídia Inês de Almeida Alves

**A Relação entre a Perceção sobre o
Teletrabalho e o Conflito Trabalho-Família
e Família-Trabalho: o Efeito Mediador do
Stress e da Satisfação com a família**

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Carla Maria Freitas Costa Freire

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos. Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-Sem Derivações

CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Agradecimentos

A realização desta dissertação foi uma longa viagem, que incluiu inúmeros desafios, alegrias e frustrações. Apesar de este ser um processo solitário, reuniu o contributo, apoio, energia e força de várias pessoas, que direta ou indiretamente, contribuíram para a conclusão deste estudo e para o fechar deste ciclo.

Em primeiro lugar, quero agradecer à Professora Doutora Carla Freire, pela orientação pautada pelo exemplar profissionalismo, visão crítica, rigorosa e exigência, bem como, pelo apoio, carinho e compreensão.

Quero agradecer a todos os 248 inquiridos que disponibilizaram um bocadinho do seu tempo a preencher o questionário e que sem eles este estudo não seria possível. Não sei quem são, mas o meu mais sincero obrigado.

Aos meus pais e ao meu irmão, por serem o meu exemplo, pelos valores, pela coragem, pela compreensão, pelo apoio incondicional e por acreditarem em mim e não me deixarem desistir, quando tudo parecia se desmoronar. Obrigada por tudo, são o meu porto de abrigo, a minha fonte de resiliência e o meu maior orgulho.

Aos meus amigos, que perto ou longe, acompanharam todo este percurso e o tornaram mais divertido.

Declaração de Integridade

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

A Relação entre a Percepção sobre o Teletrabalho e o Conflito Trabalho-Família e Família-Trabalho: o Efeito Mediador do *Stress* e da Satisfação com a família

Resumo

O objetivo deste estudo consiste em analisar o impacto da percepção sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho, através do efeito mediador do *stress* e da satisfação com a família. Com este objetivo, foi aplicado um questionário a teletrabalhadores de vários setores de atividades e com diferentes contextos familiares, tendo sido obtidas 248 respostas válidas.

Estimaram-se vários modelos de regressão com o propósito de avaliar estatisticamente a relação entre as variáveis em estudo e testar as hipóteses formuladas. Os resultados indicaram uma relação entre a percepção sobre o teletrabalho (favorável e desfavorável) e o conflito trabalho-família e família-trabalho. Os resultados indicaram que a percepção favorável sobre o teletrabalho influencia negativamente ambos os conflitos, e a percepção desfavorável influencia positivamente os conflitos interpapeis. Os modelos de mediação indicaram que o *stress* tem um efeito mediador na relação entre a percepção favorável e desfavorável do teletrabalho e o conflito bidirecional trabalho-família, enquanto, que a satisfação com a família revelou apenas um efeito mediador na relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho, não apresentando resultados estatisticamente significativos nas restantes relações.

Depois de discutidos os resultados, são apresentadas as principais contribuições teóricas e práticas. Este estudo não contribui apenas para a comunidade académica como também se reveste de grande interesse para as organizações e para as práticas de conciliação trabalho-família. São ainda apresentadas algumas limitações encontradas no decurso deste trabalho, que podem subsidiar investigações futuras.

Palavras-Chave: Conflito família-trabalho; Conflito trabalho-família; Percepção sobre o teletrabalho; Satisfação com a família; *Stress*.

The Relationship between Perception of Telework and Work-Family and Family-Work Conflict: The Mediating Effect of Stress and Satisfaction with Family

Abstract

The purpose of this study is to analyze the impact of the perception of telework and the work-family and family-work conflict, through the mediating effect of stress and satisfaction with the family. With this goal, a questionnaire was applied to teleworkers from different sectors of activity and with different family backgrounds. There were obtained 248 valid responses.

Several regression models were estimated in order to statistically evaluate the relationship between the variables under study and to test the formulated hypotheses. The results showed a relationship between the perception of telework (favorable and unfavorable) and work-family and family-work conflict. The results also indicated that a favorable perception of telework negatively influences both conflicts and an unfavorable perception positively influences interrole conflicts.

The mediation models indicated that stress has a mediating effect on the relationship between the favorable and unfavorable perception of telework and the bidirectional work-family conflict, while family satisfaction only revealed a mediating effect on the relationship between the favorable perception of telework and family-work conflict without presenting any statistically significant results in the remaining relationships.

After discussing the results, there are presented the main theoretical and practical contributions. This study not only contributes to the academic community but also presents great interest to organizations and practices of work-family balance.

Some limitations that were found in the course of this work are also presented, which may support future investigations.

Key words: Work-family conflict; Work-family conflict; Perception about telework; Satisfaction with Family; Stress.

Índice Geral

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	v
Abstract.....	vi
Índice de Tabelas	ix
Índice de Figuras.....	x
Capítulo 1 – Introdução	1
1.1. Pertinência do estudo.....	1
1.2. Contributos académicos e práticos	3
1.3. Objetivos e estrutura de investigação	4
Capítulo 2 – Revisão de Literatura	6
2.1. Teletrabalho.....	6
2.2. Conflito trabalho-família e família-trabalho.....	10
2.2.1 Modelos teóricos.....	11
2.2.2 Antecedentes e consequências.....	13
2.3. O <i>Stress</i>	14
2.4. Satisfação com a família.....	16
Capítulo 3 – Modelo de investigação e desenvolvimento de hipóteses de estudo.....	20
Capítulo 4 – Metodologia de Investigação	25
4.1. Caracterização da Pesquisa.....	25
4.2. Descrição do Método da Recolha de Dados	26
4.2.1. Escala da Perceção sobre o Teletrabalho.....	27
4.2.2. Escala do Conflito Trabalho-Família	27
4.2.3. Escala do <i>Stress</i>	28
4.2.4. Escala da Satisfação com a família.....	29
4.3. Procedimentos adotados na Recolha de Dados	29
4.4. Amostra	30
4.5. Procedimentos para Tratamento Estatístico	33
Capítulo 5 – Análise e Apresentação dos Resultados.....	35
5.1. Análise Fatorial Exploratória.....	35
5.1.1. Perceção sobre o Teletrabalho	35

5.1.2. Conflito Trabalho-Família.....	37
5.1.3. Conflito Família-Trabalho.....	38
5.1.4. <i>Stress</i>	39
5.1.5. Satisfação com a família	40
5.2. Medidas Descritivas	41
5.3. Análise de Correlações	42
5.3.1. Análise das correlações da Percepção sobre o Teletrabalho	43
5.3.2. Análise das correlações do Conflito Trabalho-Família	44
5.3.3. Análise das correlações do Conflito Família-Trabalho	44
5.3.4. Análise das correlações do <i>Stress</i>	45
5.3.4. Análise das correlações da Satisfação com a família.....	45
5.3.5. Análise das Correlações das Variáveis Sociodemográficas.....	45
5.4. Modelos Explicativos da Relação Percepção sobre o Teletrabalho e Conflito Trabalho-Família ...	47
5.4.1. Análise de Mediação	47
Capítulo 6 – Discussão dos Resultados.....	65
6.1. A Relação entre a Percepção sobre o Teletrabalho e o Conflito Trabalho- Família e Família-Trabalho	65
6.2. O papel de mediação do <i>Stress</i> e da Satisfação com a Família.....	68
Capítulo 7 – Considerações Finais	72
7.1. Principais conclusões do Estudo.....	72
7.2. Recomendações Teóricas e Práticas.....	73
7.3. Limitações do Estudo	74
7.4. Indicações para Investigações Futuras.....	74
Referências Bibliográficas	76
Apêndices	81
Apêndice A - Questionário.....	81

Índice de Tabelas

TABELA 1 - VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TELETRABALHO.....	9
TABELA 2 - CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DA AMOSTRA	32
TABELA 3 - ESTRUTURA FATORIAL DA ESCALA DE PERCEÇÃO SOBRE O TELETRABALHO.....	36
TABELA 4 - ESTRUTURA FATORIAL DA ESCALA DO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA	37
TABELA 5 - ESTRUTURA FATORIAL DA ESCALA DO CONFLITO FAMÍLIA-TRABALHO	39
TABELA 6 - ESTRUTURA FATORIAL DA ESCALA DE STRESS.....	40
TABELA 7 - ESTRUTURA FATORIAL DA ESCALA DE SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA.....	41
TABELA 8 - MEDIDAS DESCRITIVAS	42
TABELA 9 - MATRIZ DE CORRELAÇÕES	46
TABELA 10 - MODELO DE MEDIADOR MÚLTIPLO PARALELO DAS VARIÁVEIS PERCEÇÃO FAVORÁVEL SOBRE O TELETRABALHO, O CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA E AS MEDIADORAS STRESS E SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA	52
TABELA 11 - MODELO DE MEDIADOR MÚLTIPLO PARALELO DAS VARIÁVEIS PERCEÇÃO FAVORÁVEL SOBRE O TELETRABALHO, O CONFLITO FAMÍLIA-TRABALHO E AS MEDIADORAS STRESS E SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA	56
TABELA 12 - MODELO DE MEDIADOR MÚLTIPLO PARALELO DAS VARIÁVEIS PERCEÇÃO DESFAVORÁVEL SOBRE O TELETRABALHO, O CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA E AS MEDIADORAS STRESS E SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA	60
TABELA 13 - MODELO DE MEDIADOR MÚLTIPLO PARALELO DAS VARIÁVEIS PERCEÇÃO NEGATIVA SOBRE O TELETRABALHO, O CONFLITO FAMÍLIA-TRABALHO E AS VARIÁVEIS MEDIADORAS STRESS E SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA.....	64

Índice de Figuras

FIGURA 1 - MODELO GERAL DE INVESTIGAÇÃO	24
FIGURA 2 - MODELO DE MEDIAÇÃO DUPLO	48
FIGURA 3 - INFLUÊNCIA DA PERCEÇÃO FAVORÁVEL SOBRE O TELETRABALHO NO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA QUANDO MEDIADO PELO STRESS E PELA SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA	51
FIGURA 4 - INFLUÊNCIA DA PERCEÇÃO FAVORÁVEL SOBRE O TELETRABALHO NO CONFLITO FAMÍLIA-TRABALHO QUANDO MEDIADO PELO STRESS E PELA SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA	55
FIGURA 5 - INFLUÊNCIA DA PERCEÇÃO DESFAVORÁVEL SOBRE O TELETRABALHO NO CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA QUANDO MEDIADO PELO STRESS E PELA SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA	59
FIGURA 6 - INFLUÊNCIA DA PERCEÇÃO DESFAVORÁVEL SOBRE O TELETRABALHO NO CONFLITO FAMÍLIA-TRABALHO QUANDO MEDIADO PELO STRESS E PELA SATISFAÇÃO COM A FAMÍLIA	62

“Tu és
Mais corajoso
Do que acreditas
Mais forte
Do que pareces
E mais inteligente
Do que pensas.”
- Alan Alexander Milne

A todos os que lutam contra a Ansiedade

Capítulo 1 – Introdução

O presente trabalho enquadra-se no âmbito do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos da Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho, e tem como objetivo analisar a relação entre a perceção sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho, através do efeito mediador do *stress* e da satisfação com a família.

Variadas razões motivaram o interesse por esta temática. Primeiro, o interesse pessoal em estudar um tema cuja complexidade resulta da interação entre duas esferas: o trabalho e a vida familiar. Segundo, o ano de 2020 trouxe mudanças sem precedentes para as organizações e famílias, devido ao surto de COVID-19 e a necessidade de se prevenir o contágio do coronavírus, através da implementação de medidas de distanciamento social. Face a esta nova realidade, organizações e trabalhadores foram obrigados a reorganizar-se e a trabalhar remotamente, levando à adoção generalizada de uma nova forma de trabalhar - o teletrabalho. Por último, a revisão de literatura sobre o tema tem sido insuficientemente explorada, existindo poucos estudos tanto no contexto internacional como no contexto português.

Neste sentido, a finalidade deste estudo consiste em aprofundar o conhecimento sobre a perceção dos trabalhadores face ao teletrabalho, a sua relação com o conflito trabalho-família, família-trabalho, e a análise dos efeitos mediadores do *stress* e da satisfação com a família. Este estudo visa contribuir para a compreensão desta temática e para a gestão de recursos humanos no sentido de melhorar as práticas adotadas pelas empresas nomeadamente as práticas referentes à conciliação trabalho-família.

1.1. Pertinência do estudo

As transformações sociais, demográficas e económicas de que o trabalho e família têm sido alvo e a crescente valorização da família e do trabalho, tem suscitado o interesse crescente pela compreensão das relações entre os dois domínios. Estes assumem uma importância crucial na vida de cada indivíduo, sendo comumente aceite que existem múltiplas influências e consequências positivas e negativas, daí decorrentes (Chambel e Ribeiro, 2014).

O conflito trabalho-família é a dimensão mais estudada desta relação e decorre da incompatibilidade de conciliação interpapeis, derivado da escassez de recursos e resultando em três fontes de conflito: tempo, pressão e comportamento (Greenhaus e Beutell, 1985). Múltiplos estudos sobre este conflito têm proliferado, focando-se na relação e consequências em variáveis como a satisfação, o desempenho, a produtividade, o *stress* e o bem-estar dos colaboradores.

Neste sentido múltiplas empresas têm procurado adotar políticas e práticas “amigas da família” e que vão ao encontro das preocupações e necessidades dos colaboradores face às exigências familiares e profissionais e que tenderão a refletir-se nos objetivos e resultados da organização (Ribeiro e Pimenta, 2014). Entre as medidas aplicadas nos últimos anos e mais extensivamente no último ano, encontra-se o teletrabalho, enquanto modalidade de trabalho flexível, que permite aos colaboradores fazer a gestão dos seus horários e local de trabalho, consoante as suas responsabilidades familiares.

O teletrabalho, do qual muito se tem ouvido falar, devido à pandemia do covid-19, não é uma prática recente, contudo existem na literatura diversas noções e sobreposições de conceitos. A literatura sobre esta temática ainda é um pouco difusa, não existindo uma definição única sobre o conceito, o que dificulta os trabalhos e estudos académicos. Os principais estudos sobre o teletrabalho focam-se nas vantagens e desvantagens para os indivíduos e organizações e a sua regulamentação legal (Rocha e Amador, 2018).

São várias as vantagens apontadas ao exercício do teletrabalho, nomeadamente a flexibilidade de horários e local de trabalho, a autogestão das responsabilidades profissionais e familiares, a diminuição do *stress* e da ansiedade e consequentemente uma melhor conciliação do trabalho e da família (Tremblay e Genin, 2007). Contudo, apesar do equilíbrio trabalho-família ser apontado como um fator positivo e o teletrabalho como uma alternativa face ao escritório tradicional, existem autores que apontam que a longo prazo poderá produzir maiores efeitos negativos e consequências no conflito trabalho-família (Standen, Daniels e Lamond, 1999).

Neste seguimento, o desenvolvimento de um estudo neste campo de investigação é pertinente para se compreender a influência da perceção do teletrabalho sobre o conflito trabalho-família, e os efeitos mediadores do *stress* e da satisfação com a família e se existe uma relação entre estes domínios. Paralelamente, esta investigação pode ser útil para as organizações no sentido de compreenderem melhor o domínio do teletrabalho e de que forma este poderá contribuir para o desenvolvimento de boas práticas ao nível da conciliação trabalho-família.

A revisão de literatura tem demonstrado que os estudos sobre a relação entre o teletrabalho e o conflito trabalho-família são escassos e inconsistentes, havendo contradições entre os autores relativamente ao impacto do teletrabalho no conflito trabalho-família. Se por um lado, há autores que apontam as vantagens para o equilíbrio trabalho-família, por outro lado, há autores que chamam atenção para os riscos inerentes ao teletrabalho, como o desbotamento das fronteiras, a intrusão entre esferas e o limite de recursos como o tempo e a energia, que em conjunto poderão potenciar o conflito. Golden, Veiga e Simsek (2006) sublinham que estas perspetivas podem ser reconciliadas através de uma visão bidirecional do conflito.

Relativamente ao *stress*, os estudos demonstram que existe uma relação positiva com o conflito trabalho-família e uma relação negativa com a satisfação profissional (Cavanaugh, Boswell, Roehling e Boudereau, 2000; LePine, LePine e Jackson, 2004). No entanto, nos estudos de Chang, Zhou, Wang, Pablos Heredero (2017), a flexibilidade no local de trabalho demonstrou ser uma prática de equilíbrio trabalho-família, entre outras, que reduz o *stress* e conseqüentemente o conflito trabalho-família. No entanto para Tavares (2017), se por um lado a flexibilidade associada ao teletrabalho diminui o *stress* das deslocações e da gestão da vida profissional e familiar, por outro lado, o teletrabalho cria limites confusos entre o trabalho e a vida familiar, jornadas de trabalho prolongadas e menos tempo de descanso, estando por isso relacionado com a pressão e o *stress*.

Existem diversos estudos que estudam e analisam a satisfação profissional e as suas conseqüências nos comportamentos e em diversas esferas da vida de um indivíduo. Contudo, a satisfação com a família é uma variável muito pouco estudada, sobretudo em estudos na área da gestão de recursos humanos, mas face à maior envolvimento e convivência entre trabalho e vida familiar torna-se importante compreender o seu papel nesta relação.

Neste sentido, face ao exposto, a questão de partida deste estudo é: **“Qual o impacto da adoção de medidas de teletrabalho no conflito trabalho-família e família-trabalho, quando mediadas pelo *stress* e a satisfação com a família?”**

1.2. Contributos académicos e práticos

A pandemia do Covid-19 fez aumentar a adoção e o interesse por medidas mais flexíveis de trabalho, tais como o teletrabalho, que apesar de não ser um fenómeno recente, verifica-se a existência de noções confusas, conceitos e relações, sobre o mesmo, que importa clarificar. Por sua vez, o

conflito trabalho-família é uma dimensão da relação entre o trabalho e a família bastante estudada pela literatura, a par da variável *stress*, sendo o teletrabalho, cada vez mais, uma das medidas adotadas pelas organizações para a diminuição deste conflito.

Contudo, a constatação de que a literatura é escassa na relação entre esta forma de trabalho (teletrabalho) e o conflito trabalho-família e família-trabalho, faz sobressair a pertinência deste estudo. Desta forma propomo-nos a esclarecer a relação existente entre a perceção dos colaboradores relativamente ao teletrabalho e o conflito bidirecional trabalho-família, bem como explorar o papel mediador do *stress* e da satisfação com a família nesta relação.

Assim, este estudo pretende contribuir para o alargamento do conhecimento académico sobre esta relação e para a prática da gestão de recursos humanos no sentido de melhorar as práticas de adoção de medidas de teletrabalho e de diminuição do conflito trabalho-família, que melhor se adaptem às necessidades dos colaboradores, das famílias e das organizações.

1.3. Objetivos e estrutura de investigação

Apresentada a questão de investigação, importa definir os objetivos que irão guiar esta investigação e que se pretendem atingir com a realização desta dissertação. Neste sentido, foram desenvolvidos os seguintes objetivos:

Objetivo 1: Analisar a perceção dos indivíduos face à experiência de teletrabalho;

Objetivo 2: Perceber a relação entre a adoção de medidas de teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho;

Objetivo 3: Compreender os efeitos do *stress* na relação entre a adoção das medidas de teletrabalho e conflito trabalho-família e família-trabalho;

Objetivo 4: Compreender os efeitos da satisfação com a família na relação entre a adoção das medidas de teletrabalho e conflito trabalho-família e família-trabalho;

No que se refere à estrutura da dissertação, esta é composta por sete capítulos. Neste capítulo efetuou-se a introdução ao estudo, através da apresentação do objeto da pesquisa, a pertinência do

estudo, os contributos académicos e práticos esperados, a questão de investigação e os objetivos a atingir.

No Capítulo 2, é apresentada a revisão da literatura sobre o tema, bem como de alguns conceitos que se revelam importantes para uma melhor compreensão da temática em estudo. No capítulo 3, é apresentado o modelo de investigação, bem como as hipóteses formuladas a partir da revisão de literatura. No capítulo 4 são explicados os aspetos metodológicos, através da caracterização da pesquisa, da descrição do método de investigação e as opções metodológicas seguidas. Nesta secção, é ainda descrito o método de recolha de dados e realizada a caracterização da amostra.

O Capítulo 5, é destinado à análise e apresentação dos dados obtidos no trabalho de campo e submetidos ao tratamento estatístico. Numa primeira fase, é apresentada a análise fatorial exploratória e a análise de correlações dos componentes que integram o instrumento utilizado para a recolha dos dados e, numa fase subsequente são apresentados os modelos de regressão que explicam o fenómeno em estudo.

No Capítulo 6 é feita a discussão dos resultados e o Capítulo 7 destina-se à apresentação das conclusões do estudo desenvolvido. Neste capítulo são apresentadas as contribuições do estudo e as principais limitações encontradas, com indicação de pistas para uma investigação futura neste domínio.

Capítulo 2 – Revisão de Literatura

Neste capítulo pretende-se rever e apresentar os principais desenvolvimentos teóricos relacionados com os conceitos em estudo, nomeadamente, o conceito de teletrabalho, conflito trabalho-família, o *stress* e satisfação com a família. A revisão de literatura que se apresenta procura identificar as definições sobre esta temática, bem como desenvolver as abordagens teóricas que sustentam esta investigação.

2.1. Teletrabalho

Nas últimas décadas o mundo e as organizações evoluíram, dando origem a formas de trabalho nunca antes exploradas. O surgimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), em meados do século XX, marcaram o fim do Capitalismo Industrial e o início da Era da Informação, também designada por Sociedade em Rede ou Capitalismo Cognitivo (Standworth, 1997; Rosenfield e Alves, 2011). Os países passaram de economias baseadas maioritariamente na indústria, para uma economia global baseada na informação (Hill, Ferris e Martinson, 2003). A par deste desenvolvimento, ocorreu, em 1973, uma crise petrolífera, que obrigou os países e os trabalhadores a reduzirem as suas deslocações diárias, lançando as bases para o surgimento de uma nova forma de trabalho – o “trabalho à distância” ou “trabalho remoto” – tendo como recurso as TIC’s (Rocha e Amador, 2018). Do ponto de vista histórico, este foi o movimento inverso ao que, durante a Revolução Industrial, reunia os trabalhadores nas fábricas em torno das ferramentas de produção (Taskin e Tremblay, 2010).

Esta nova forma de trabalho à distância foi o princípio de um fenómeno variado e em rápida mudança, que hoje é conhecido como “teletrabalho” (também designado por *home office*, trabalho móvel ou *e-work*) e para o qual não existe uma definição única na literatura, havendo um entendimento comum de que se trata de tarefas realizadas a uma distância geográfica do escritório, com suporte nas TIC’s (Sullivan, 2003; Bergum, 2007; Rosenfiel e Alves, 2011; Tremblay e Thomsin, 2012).

Para Rosenfiel e Alves (2011) o teletrabalho não se resume ao “trabalho à distância”, mas é uma estratégia organizacional que aponta novas formas de trabalho flexível e sustentadas pelas TIC’s. Diversos autores (e.g. Stanworth, 1997; Tremblay e Genin, 2007; Rosenfield e Alves, 2011; Sullivan, 2003) defendem que o teletrabalho abrange um conjunto de padrões e combinações espaço-temporais, dando lugar a diversas modalidades de teletrabalho. Neste sentido foram apontados pelos diferentes autores os seguintes critérios/variáveis: 1) o uso das TIC’s; 2) o local onde é realizado; 3) o

tempo: total, parcial ou ocasional; 4) o tipo de trabalho; e 5) as competências requeridas. A partir destas variáveis foi possível chegar a um conjunto de combinações e modalidades de teletrabalho, como: trabalho em casa, trabalho em escritórios satélite, telecentros, trabalho móvel, entre outras modalidades (Sullivan, 2003).

No entanto, nestas modalidades é necessário distinguir o trabalho realizado em casa, a partir do uso das TIC's (teletrabalho), do “trabalho doméstico” ou do “trabalho em casa” associado aos trabalhadores autónomos, vendedores e trabalhadores por empreitadas (Tremblay e Thomsin, 2012). Estes últimos, apesar de poderem trabalhar a partir de casa, o uso das TIC's não é fundamental para a realização das suas tarefas, desta forma não poderão ser considerados teletrabalhadores.

Os estudos sobre o teletrabalho têm crescido desde final dos anos 90, devido ao interesse de áreas científicas como a Sociologia, a Gestão, a Psicologia, o Direito e a Medicina no Trabalho. Os principais temas abordados nestes estudos prendem-se com as vantagens e desvantagens deste fenómeno, a regulamentação legal, as características necessárias ao teletrabalhador e os impactos do trabalho na modalidade de teletrabalho (Rocha e Amador, 2018).

Atualmente, a conceção mais aceite internacionalmente é a da Organização Internacional do trabalho (OIT) que opta pelo termo teletrabalho (*telework* ou *telecommuting*, em inglês), mas destaca categorias específicas. Na sua sistematização, o teletrabalho deve ser avaliado quanto a diferentes variáveis: a) local/espço de trabalho; b) horário/tempo de trabalho (integral ou parcial); c) tipo de contrato (assalariado ou independente); e d) competências requeridas (conteúdo do trabalho).

Dentro dessas variáveis podem ser elencadas diversas categorias de teletrabalho: a) trabalho em domicílio: também identificado com o termo *home office*, trata-se do trabalho realizado em casa; b) trabalho em escritórios satélite: trabalho realizado em pequenas unidades espalhadas de uma empresa central; c) trabalho em telecentros: espaço partilhado por diferentes empresas e trabalhadores remotos; d) trabalho móvel: fora do domicílio ou do centro principal de trabalho, compreendendo viagens de negócios ou trabalho de campo ou em instalações do cliente; e) trabalho em empresas remotas ou *off-shore*: por meio das quais firmas instalam os seus escritórios-satélite ou subcontratam empresas de *call centers* de outras zonas do globo com mão de obra mais barata; f) trabalho informal ou teletrabalho misto: arranjo com o empregador para que se trabalhe algumas horas fora da empresa (OIT, 2017).

A OIT foi a primeira organização a lançar uma Convenção e uma Recomendação (nº177 e n. 184, respetivamente), relativa à segurança e saúde dos trabalhadores em modalidades de teletrabalho (OIT, 2017). Porém, o crescimento do teletrabalho nos últimos meses tem demonstrado a falta de linhas orientadoras, que permitam legislar e aplicar esta modalidade de trabalho à distância, tendo a OIT lançado um guia para a introdução do teletrabalho durante o atual período pandémico (OIT, 2020).

Em Portugal, conforme o artigo 165º, do código do trabalho, “considera-se teletrabalho a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação”. À imagem dos restantes países da Europa e do mundo, a lei ainda é parca relativamente à conceptualização e barreiras espaço-temporais do teletrabalho, bem como à definição do processo de contratualização.

Apesar do teletrabalho não ser um fenómeno recente em si, ainda é difícil de estimar a quantidade de teletrabalhadores, devido à variedade de conceções aceites e utilizadas pelos diferentes estudos, estimando a Eurostat (<https://eurostat>) que em 2018, existiam cerca de 5% de teletrabalhadores, na União Europeia a trabalhar a partir de casa. Segundo a mesma fonte, em Portugal, no mesmo período, havia cerca de 4% de teletrabalhadores desenvolvendo o seu trabalho a partir de casa.

O teletrabalho está associado a um conjunto de vantagens para os indivíduos como: a diminuição das deslocações e consequentemente a diminuição das despesas com os transportes e alimentação; maior flexibilidade de horários e autonomia de gestão do trabalho e da vida doméstica; melhor desempenho e aumento da produtividade, dada a possibilidade de o indivíduo gerir as suas tarefas e o horário em que é mais produtivo; melhoria da motivação e satisfação com o trabalho, devido à maior autonomia e gestão do tempo entre o trabalho e a família; e consequentemente diminuição do *stress*, ansiedade, e melhor equilíbrio entre o trabalho e a família bem como da qualidade de vida. Por sua vez, para as organizações as vantagens associadas são o aumento da produtividade, da competitividade e maior capacidade de atrair e reter talentos (Hill, Ferris e Martinson, 2003; Tremblay e Genin, 2007; Rosenfield e Alves, 2011; Tremblay e Thomson, 2012).

Contudo, alguns autores defendem que as vantagens apenas são sentidas nos primeiros tempos, sendo que a longo prazo poderão surgir desvantagens, uma vez que: nem todos os colaboradores têm a mesma autodisciplina e capacidade de limitar no tempo e no espaço a sua rotina de trabalho e de vida familiar/doméstica e consequentemente poderá associar-se a um aumento do

stress; a maior proximidade da família não significa maior disponibilidade para mesma, tendendo o trabalho a assumir maior ocupação de tempo, originando conflitos entre o trabalho e a vida familiar; o aumento da jornada de trabalho para atingir objetivos; menor contacto e comunicação com os colegas e consequentemente o aumento do isolamento e menor identificação e comprometimento com a organização. Ao nível organizacional poderão ocorrer efeitos negativos como a diminuição do trabalho em equipa e da comunicação, diminuição da produtividade e do desempenho, dificuldade em coordenar e liderar; e uma cultura organizacional mais fraca (Tremblay, 2002; Hill, Ferris e Martinson, 2003). A tabela seguinte sintetiza a informação relativa às vantagens e desvantagens associadas ao teletrabalho para os indivíduos e organizações.

Tabela 1 - Vantagens e Desvantagens do Teletrabalho

	Indivíduos	Organizações
Vantagens	✓ Flexibilidade de horários	✓ Aumenta a produtividade
	✓ Flexibilidade de local	✓ Aumenta a satisfação
	✓ Reduz as deslocações	✓ Diminui o absentismo
	✓ Reduz os custos com os transportes e alimentação	✓ Melhora o recrutamento e retenção de talentos
	✓ Melhora o desempenho e a produtividade	✓ Promove a diversidade
	✓ Aumenta a motivação e a satisfação	✓ Reduz as despesas
	✓ Diminui o <i>Stress</i>	✓ Reduz os espaços de trabalho necessários
	✓ Melhora o equilíbrio entre o trabalho e a família	
Desvantagens	✗ Horários pouco definidos	✗ Diminuição do trabalho em equipa
	✗ Aumento da carga horária	✗ Diminuição da comunicação
	✗ Diminuição do trabalho em equipa	✗ Diminuição do empenhamento
	✗ Isolamento profissional	✗ Cultura organizacional mais fraca
	✗ Impactos negativos na carreira	✗ Dificuldade de liderar
	✗ Menor empenhamento e identificação com a organização	✗ Dificuldade de coordenar o trabalho
	✗ Aumento do <i>Stress</i> e da ansiedade	✗ Dificuldade em medir a produtividade
	✗ Aumento do conflito trabalho-família	
	✗ Menor qualidade de vida	

2.2. Conflito trabalho-família e família-trabalho

Os estudos sobre a relação entre o trabalho e a família têm proliferado nos últimos anos, devido ao crescente interesse pelo impacto das transformações sociais, económicas e demográficas nestas esferas, nomeadamente, a entrada da mulher no mercado de trabalho, a divisão das responsabilidades domésticas e parentais, entre o casal, o crescente número de famílias monoparentais, o desenvolvimento da geração sanduiche (responsável pelos idosos e crianças da família) e novas modalidades de trabalho, derivadas da era das tecnologias e da informação. Todas estas transformações tiveram impacto na forma como os indivíduos desempenham e valorizam os diferentes papéis e conseqüentemente na relação entre os dois domínios (Ribeiro e Pimenta, 2014).

As exigências da vida contemporânea têm dificultado a gestão e o equilíbrio dos papéis, que cada indivíduo desempenha, podendo resultar em conflito bidirecional entre o trabalho e a família, que consiste num efeito negativo de uma esfera sobre a outra. Greenhaus e Beutell (1985) foram os primeiros teóricos a definir o conflito trabalho família como “uma forma de conflito intrapapel na qual as pressões exercidas pelos papéis do domínio do trabalho e da família são mutuamente incompatíveis, de modo que a participação num papel torna mais difícil a participação no outro” (p.77). Esta definição, quebrou com a crença que o conflito trabalho-família seria unidirecional, contribuindo para o crescimento de uma perspectiva bidirecional, compreendendo uma influência recíproca entre as duas esferas. Desta forma, quando as exigências do trabalho interferem sobre a família, estamos perante o conflito trabalho-família, por sua vez, quando as responsabilidades familiares interferem sobre o desempenho no trabalho, ocorre o conflito família-trabalho (Greenhaus e Beutell, 1985). Destes conflitos poderão resultar influências negativas num domínio e no outro.

Para além das direções do conflito, a dimensionalidade da interface trabalho-família decorre de diferentes tipos de conflito consoante a interferência em causa, podendo ser: baseada no tempo, na tensão e no comportamento. No que diz respeito à primeira dimensão do conflito, Greenhaus e Beutell (1985) referem que o tempo exigido para a realização de um papel afeta o tempo disponível para a execução do outro, uma vez que é impossível estar presente fisicamente nos dois domínios respondendo às diferentes exigências de cada um. A segunda dimensão corresponde à pressão sentida num dos domínios e que poderá desencadear sintomas negativos (ex.: *stress*, ansiedade) que irão contagiar o desempenho do outro domínio. A última dimensão consiste na incompatibilidade de comportamentos esperados em cada uma das esferas, nomeadamente, na esfera do trabalho são

esperados comportamentos mais impessoais, racionais e assertivos e na esfera da família comportamentos de maior proximidade e partilha de emoções (Greenhaus e Beutell, 1985).

2.2.1 Modelos teóricos

A interface entre o trabalho e a família, fez emergir um conjunto de modelos ou mecanismos explicativos da ligação entre as duas esferas, contribuindo para um conhecimento mais aprofundado desta relação. A teoria da segmentação defendia uma separação física e psicológica entre as duas esferas. Segundo este modelo, o trabalho e a família funcionavam de forma autónoma e independente, ou seja, por um lado, a esfera do trabalho era vista como competitiva, impessoal e instrumental e, por outro, a esfera da família, era associada ao afeto e à intimidade (Burke e Greenglass, 2001). Atualmente, esta teoria aponta que os indivíduos podem vivenciar um certo grau de segmentação, no entanto, a maioria das pessoas não consegue manter este comportamento, tornando-se mais vulneráveis a viver o conflito (Edwards e Rothbard, 2000). Algumas críticas se levantaram contra esta perspetiva, nomeadamente Kanter (1977), afirmando que esta apenas garantia os interesses das organizações, na medida em que indicava que a esfera emocional das relações poderia prejudicar a racionalidade exigida no local de trabalho.

Em contraste com este modelo, emergiu a teoria da compensação, que reconhece que os papéis familiares e profissionais se podem influenciar mutuamente. Neste sentido, os indivíduos fazem diferentes investimentos nos dois domínios, compensando num deles aquilo de que sentem falta no outro. De acordo, com esta teoria é possível identificar dois tipos de compensação: associada ao envolvimento, ou seja, o indivíduo diminui o seu envolvimento no domínio gerador de insatisfação, compensando no outro domínio; ou associada às recompensas, isto é, o indivíduo procura recompensas no domínio contrário ao gerador de insatisfação, procurando aumentar a sua satisfação (Santos, 2011).

Noutro ponto de vista, surge a teoria do *Spillover*, que se apresenta como o oposto da teoria da segmentação, no sentido em que assume uma relação de reciprocidade entre o trabalho e a família, sendo possível que haja influência positiva ou negativa. Segundo esta teoria não existem evidências da separação dos dois papéis, pelo que os indivíduos transferem atitudes, valores e comportamentos de uma esfera para a outra, o que significa que a satisfação ou insatisfação com um dos papéis poderá afetar a outra esfera (Edwards e Rothbard, 2000). No mesmo sentido, o modelo da congruência defende que um fator comum, como a personalidade, os padrões de comportamento ou tendências

socioculturais poderá levar à semelhança entre os dois domínios. Desta forma, o padrão de comportamento de um indivíduo poderá assimilar a vida familiar com a vida profissional e vice-versa (Edwards e Rothbard, 2000).

A Teoria da Escassez de Recursos é o enquadramento teórico mais antigo, e baseia-se na ideia de que os indivíduos possuem uma quantidade finita de recursos e, por isso, quando a procura de um desses recursos é elevada num determinado domínio, os recursos disponíveis para satisfazer a procura do outro diminui. Quando isto acontece a capacidade de cumprir com as responsabilidades de um domínio diminui a capacidade de cumprir com as responsabilidades no outro domínio, entrando em conflito e desencadeando consequências negativas ao nível da satisfação e do desempenho no domínio em causa (Edwards e Rothbard, 2000).

Por último, importa salientar o contributo dos modelos teóricos das fronteiras ou Boundary Theory (Border Theory), que pretendem compreender as múltiplas transições diárias entre os diferentes papéis, laborais e extra-laborais. Segundo, Clark (2000) a transição entre a esfera laboral e a esfera familiar ocorre através de um conjunto de “fronteiras” diárias. Estas “fronteiras” consistem em barreiras mentais criadas pelos indivíduos, de forma a demarcar os diferentes papéis e de ordenarem e organizarem a sua forma de pensar (fronteiras cognitivas), de sentir (fronteiras emocionais), de atuar (fronteiras comportamentais), de se relacionar (fronteiras relacionais) e de gerir o tempo (fronteiras temporais (Frone, 2003).

Nesta transição, cada indivíduo faz a gestão do grau de abertura ou fechamento destas fronteiras através de dois processos centrais: a flexibilidade e a permeabilidade. O primeiro processo refere-se ao grau no qual as fronteiras temporais e espaciais são maleáveis, ou seja, o indivíduo é capaz de assumir o papel em diferentes contextos e em diferentes momentos do tempo. O segundo processo, consiste no grau em que o desempenho de um determinado papel permite estar fisicamente localizado num domínio e, simultaneamente, estar psicologicamente ou comportamentalmente em outro domínio, como é o caso de um indivíduo que recebe visitas da família no trabalho, ou que se encontra a trabalhar a partir de casa. Com isto, o indivíduo poderá assumir fronteiras, mais “espessas” e sólidas entre os vários papéis (segmentação), não havendo espaço para a mistura entre papéis, diminuindo o sentimento de confusão, ou, por outro lado, poderá assumir fronteiras permeáveis e “finas” (integração), diminuindo a magnitude de transição psicológica de um papel para o outro.

Neste sentido e considerando a definição socialmente contruída do “eu”, que cada indivíduo assume dos seus diferentes papéis e considerando as diferentes características e a magnitude de transição de um papel para o outro, poderão existir custos e benefícios associados à transição de fronteiras. Os custos associados à segmentação prendem-se com o maior esforço de transição, psicológica ou física, de um papel para o outro, enquanto na integração consiste na dificuldade em não misturar os dois papéis.

2.2.2 Antecedentes e consequências

A literatura tem explorado diferentes antecedentes do conflito trabalho-família. Por exemplo Frone, Russel e Cooper (1992) apontaram como antecedentes diferentes características sociodemográficas e pessoais (género, estado civil e personalidade) e vários stressores (envolvimento familiar e profissional, apoio social). Em 2011, Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark e Baltes no seu estudo meta-analítico foram mais longe, dividindo os antecedentes consoante a esfera a que estão associados. Os stressores associados ao papel profissional (conflito de papéis, sobrecarga de papéis, exigências temporais), o envolvimento no papel profissional (envolvimento/implicação no trabalho, interesse/centralidade no trabalho), o apoio social no trabalho (suporte da organização, apoio do supervisor, apoio dos colegas), as características do trabalho (variedade das tarefas, autonomia no trabalho) e a personalidade (locus de controlo interno e o afeto negativo). Por outro lado, os stressores associados ao papel familiar (conflito de papéis, sobrecarga de papéis, exigências temporais, exigências parentais, número de filhos/dependentes), o apoio social da família (suporte por parte da família, apoio do companheiro), as características familiares e a personalidade. No seguimento dos antecedentes, alguns autores apontam que a pressão e o *stress* no trabalho estão relacionadas com o conflito trabalho-família (Carlson e Perrewé, 1999; Fox e Dwyer 1999).

No que concerne às consequências do conflito interdomínios, podem ser reunidas em três grupos: as relacionadas com os aspetos físicos e psicológicos (depressão, *stress*, ansiedade), as relacionadas com o trabalho (satisfação profissional, *turnover*, empenhamento) e as relacionadas com a família (satisfação conjugal e satisfação com a família) (Allen, David, Herst, Bruck e Sutton, 2000). No mesmo seguimento, Amstad, Meier, Fasel, Elfering e Semmer (2011), apontaram que existiam consequências deste conflito associadas ao trabalho, à família e ao *stress*. A satisfação com o trabalho, o *commitment* com a organização, o *turnover*, a baixa produtividade, o absentismo, o desempenho e o sucesso na carreira são consequências no domínio do trabalho (Frone *et al.*, 1992). Destas

consequências, a satisfação com o trabalho tem sido a mais estudada pelos investigadores, sendo que a maioria dos estudos revelou uma relação negativa, ou seja, à medida que o conflito, em ambas as direções, aumenta, a satisfação diminui (Kossek e Ozeki, 1998).

Na esfera da família, Allen *et al.* (2000) e Frone *et al.* (1992), verificaram consequências como a satisfação conjugal e a satisfação com a família, sendo a última muito controversa entre os diferentes estudos existentes que apontam para uma relação pouco significativa (Parasuraman, Greenhaus e Granrose, 1992 in Allen *et al.*, 2000) e para uma relação negativa significativa (Allen *et al.*, 2000) com o conflito trabalho-família.

Associadas a outros domínios, vários autores (Greenhaus e Beutell, 1985; Parasuraman et al., 2000) referem que conjugar a família e o trabalho é um fator gerador de *Stress* para a maioria dos indivíduos, notando-se maioritariamente em casais e mulheres, devido às exigências dos papéis familiares e profissionais e à escassez de recursos, como o tempo e energia, afetando negativamente o bem-estar e a qualidade de vida. As consequências associadas ao *stress* são as que demonstram efeitos mais graves sobre os indivíduos, nomeadamente doenças físicas, sintomas psicossomáticos, abusos de substâncias, *burnout*, *stress* associado ao trabalho e à família, revelando estar, consistentemente, associado ao conflito trabalho-família (Allen et al., 2000). Em estudos mais recentes, Amstad et al. (2011) descobriram uma correlação positiva entre o conflito trabalho-família e que, tanto o conflito trabalho-família como o conflito família-trabalho se associam de forma consistente com as consequências apresentadas, estando o conflito trabalho-família mais associado com os aspetos relacionados com o domínio profissional e o conflito família-trabalho mais associado com os aspetos relacionados com o domínio familiar.

2.3. O *Stress*

“O *stress* é um processo transacional de desajustamento entre a pessoa e a sua envolvente, o qual produz respostas (*strain*) físicas, psicológicas e comportamentais” (Cunha et al., 2016, p.167) e ocorre por via de estímulos (*stressors*) internos ou externos ao indivíduo, ou pela ocorrência de ambos, que irão produzir consequências a nível pessoal e nas diferentes esferas da vida de cada indivíduo. Selye (1976) foi o primeiro autor a definir este conceito como uma síndrome de adaptação, em que o organismo responde a diferentes estímulos regressando posteriormente ao estado de equilíbrio. Outros autores, explicaram que consiste numa reação dinâmica do indivíduo face a uma situação, que excede as suas capacidades ou recursos (LePine, LePine e Jackson, 2004).

Tendo em conta as definições, a atividade laboral poderá constituir um estímulo causador de *stress*, sendo definido por um conceito próprio - *stress* ocupacional ou profissional. Para Cooper (1993), o *stress* profissional resulta da incapacidade do indivíduo lidar com a pressão do trabalho, prejudicando a sua saúde física e mental e o seu envolvimento e satisfação com o trabalho e a família. Paralelamente, para Cooper, Dewe e O'Driscoll (2001), este conceito é percebido como o desajustamento entre os indivíduos e o trabalho, derivado do conflito entre os papéis relacionados com o trabalho e os papéis extra-laborais, bem como das características individuais do colaborador.

Cunha et al. (2016) identificaram dois grupos de causas de *stress* no trabalho: os stressores organizacionais (característica do papel, características do trabalho, liderança, clima organizacional e as condições físicas do trabalho) e os stressores extraorganizacionais (acontecimentos da vida do indivíduo). Relativamente às características do papel, Hespanhol (2005) refere o conflito, a ambiguidade e o excesso de papéis e o grau de responsabilidade dos mesmos, como potenciador de emoções negativas e do limite das capacidades do colaborador. As características do trabalho, apontadas por Cunha et al. (2016) como a monotonia das tarefas, o trabalho por turnos e a exposição a riscos são outros stressores motivadores de *stress*. Os mesmos autores, relacionam o comportamento do líder desinteressado e pouco motivador como fonte de *stress*, bem como, o clima organizacional, a relação com os colegas, a justiça e as políticas organizacionais. Por fim, as condições físicas de trabalho, que integram o espaço, o barulho e a privacidade poderão não estar assegurados, sobretudo em modalidades de teletrabalho, em que o trabalho é realizado em locais que não o escritório na organização.

A nível extraorganizacional, acontecimentos da própria vida do indivíduo, como divórcios, famílias monoparentais e conflitos conjugais são fontes de pressão passíveis de gerar *stress* (Cunha et.al, 2016). Cooper (1993) refere que a ligação casa-trabalho é um fator potenciador de *stress*, sendo que neste caso, o teletrabalho, com a possibilidade de diminuir as deslocações diárias, poderá ter uma relação negativa com o *Stress*.

Relativamente às consequências, diferentes estudos apontam para efeitos negativos em termos individuais, como a ansiedade, depressão, redução do investimento e conflitos na família, e efeitos a nível do trabalho, como o aumento do absentismo e o decréscimo do empenhamento e da satisfação. Embora, o *stress* esteja associado a uma conotação negativa, diversos autores fazem uma distinção com o "*eustress*", compreendido como um *stress* agradável que exerce excitação, motivação, desafio e

desenvolvimento individual, e o “*distress*”, percebido como *Stress* desagradável que provoca ansiedade, depressão e *burnout* (Selye, 1976; Cooper, 1993).

No seguimento das ideias destes autores, Cavanaugh, Boswell, Roehling e Boudereau (2000) defendem que existem diferentes tipos de resposta às causas do *stress*, nomeadamente, a resposta desafio e a resposta de obstáculo. Por um lado, a resposta de desafio corresponde a uma resposta positiva nos comportamentos, atitudes e emoções dos colaboradores e exerce um efeito motivador, melhorando o desempenho e satisfação profissional. Este tipo de resposta está relacionado com o aumento das responsabilidades e da carga de trabalho, através dos quais os indivíduos percecionam desafios e oportunidades de realização pessoal. Por outro lado, a resposta de obstáculo é uma resposta negativa, associada a comportamentos e estados de espírito passivos, que afetam negativamente o desempenho e a satisfação do colaborador. Esta resposta, por norma, deriva de papéis de trabalho pouco claros, falta de segurança no emprego e mudanças nas políticas organizacionais.

Para os autores Cavanaugh et al. (2000) e Le Pine et al. (2004) o *stress* está associado positivamente a níveis mais elevados de conflito trabalho-família, uma vez que os indivíduos que experimentam maior *stress* têm maior dificuldade em investir eficazmente recursos (tempo e energia) na família. Contudo, é de salientar, para esta investigação, que no estudo de Chang, Zhou, Wang, Pablos Heredero (2017), a flexibilidade no local de trabalho demonstrou ser uma prática de equilíbrio trabalho-família, entre outras, que reduz o *stress* e consequentemente o conflito trabalho-família.

2.4. Satisfação com a família

A família é a mais antiga e resiliente instituição da sociedade, tendo sofrido diversas mudanças e desafios ao longo dos tempos (Agate, Zabriskie, Agate e Poff, 2009). Por sua vez, a satisfação, nomeadamente a satisfação profissional, é uma atitude bastante estudada pela Psicologia e pela Gestão, uma vez que se encontra associada a comportamentos organizacionais como o desempenho e o baixo turnover. No entanto, a satisfação com a família é um construto recente e pouco explorado pelos investigadores e gestores de recursos humanos. Em termos teóricos têm sido realizados poucos estudos que expliquem este conceito, as suas causas e consequências, constituindo-se, regra geral, como um indicador de bem-estar e qualidade de vida, e sendo que a maioria das investigações tem como principal objetivo apenas medir/avaliar o nível de satisfação com a família.

Campbell, Converse e Rogers (1976) e Andrews e Withey (1976) através das disciplinas de Sociologia e Psicologia foram considerados os primeiros a tentar definir e avaliar este conceito. Tal como a satisfação profissional, este é um conceito complexo uma vez que, segundo Fraser (1983), a satisfação é um estado subjetivo na medida em que pode variar de indivíduo para indivíduo, de circunstância para circunstância, ao longo do tempo para o mesmo indivíduo e pode ser influenciada por fatores internos e externos, neste caso, relativos ao contexto familiar. Apesar de o conceito de “satisfação” e “motivação” serem muitas vezes considerados sinónimos, Steuer (1989) assinala de forma clara a diferença entre estes, ao explicar que a motivação consiste na força que direciona o comportamento do indivíduo e a satisfação o sentimento de concretização e de realização de uma necessidade (Martinez e Paraguay, 2003). Sears (1977) identifica como causas da satisfação com a família, o bom ajustamento social na infância, uma boa saúde mental e boas atitudes parentais. Para Bowen (1988) a satisfação com a família está relacionada com os valores da mesma e como o indivíduo percebe a sua satisfação através desses valores.

Ao longo dos últimos anos foram desenvolvidas diversas escalas que procuram medir e avaliar este construto. “Family Life Questionnaire” (Guerney, 1977) foi o primeiro instrumento de medição, mas foi a escala construída por Olson e Wilson (1982) – The Circumplex Model – que ficou mais conhecida e teve melhores resultados a nível de confiabilidade e validade. Esta é uma escala multidimensional composta por essencialmente 3 fatores: coesão, adaptabilidade e comunicação, indicadores associados com o bem-estar.

Após estes instrumentos foram aparecendo diversas escalas, algumas como “The Kansas Family Life Satisfaction Questionnaire (McCollum, Schumm e Russell, 1988), em que cada indivíduo media a sua satisfação em relação a cada membro da família; mais tarde Carver e Jones (1992) com “The Family Satisfaction Scale”, de base unidimensional, procurava medir a satisfação global do indivíduo em relação à família.

Contudo todas estas escalas apresentam limitações por oferecerem definições redundantes e pouco claras relativamente à satisfação com a família. A impressão transmitida é de que os autores estariam mais preocupados em medir do que em explicar o conceito.

Desta forma, Barraca, Yarto e Olea (2000) propuseram uma nova abordagem, afirmando que a satisfação com a família não devia ser analisada como um julgamento do sujeito após comparar a sua realidade com um ideal de família, mas como a soma de diferentes sentimentos vivenciados quando

está com a família. Ou seja, “acreditamos que a satisfação com a família vivenciada por um sujeito é produto de um conjunto contínuo de interações (verbais e/ou físicas) que mantém com os diversos membros da família” (Barraca, Yarto e Olea, 2000) e não do que a família “possui”. Esta abordagem, de caráter unidimensional, dá ênfase à dimensão afetiva e emocional da satisfação, tendo sido elaborado e aplicado um instrumento composto por 27 itens, que visava avaliar a satisfação dos indivíduos em relação à família e que demonstrou consistência a nível de validade e confiabilidade.

Segundo Pavot e Diener (2003) semelhante à satisfação com a vida, a satisfação com a família pode ser definida como um julgamento cognitivo consciente, da vida familiar, em que os critérios para o julgamento dependem de cada indivíduo. Da mesma forma, Wright e Cropanzano (2000), referem que a satisfação profissional tem duas componentes: uma cognitiva, que se refere ao que o indivíduo pensa e as suas opiniões sobre o trabalho e, uma afetiva ou emocional que diz respeito à forma como o indivíduo se sente em relação ao trabalho, também a satisfação com a família poderá ser baseada no que o indivíduo pensa e sente sobre a família.

Neste sentido, mais recentemente, Zabriskie e McCormick (2003) desenvolveram um instrumento de medida designado por “Satisfaction with family life” através da adaptação da escala “Satisfaction With Life” de Diener, Emmons, Larsen e Griffin (1985). Esta escala tem por objetivo uma avaliação mais global sobre a satisfação com a família, permitindo aos indivíduos pesarem os diferentes domínios da sua vida consoante a sua estrutura de valores, até chegarem a uma medida mais precisa da satisfação com a família. Embora haja algumas críticas à escala “Satisfaction With Life” na literatura (Schwarz e Strack, 1999, in Zabriskie e McCormick, 2013) esta permanece bem estabelecida e segundo Zabriskie e McCormick (2003) é provavelmente a mais apropriada para medir a satisfação no contexto familiar.

No geral, importa salientar a urgência na definição mais clara deste construto, não só para uma melhor delimitação face a outros domínios como o bem-estar e a qualidade de vida, mas ainda para que se possa compreender os seus antecedentes e as suas consequências. No que diz respeito à área da Gestão, nomeadamente da Gestão de Recursos Humanos, não existem estudos que envolvam esta variável que, à semelhança da satisfação no trabalho, poderá ter um papel mediador na relação entre o trabalho e vida familiar, no sentido em que poderá ter efeitos positivos na predisposição do indivíduo face à família e ao trabalho e efeitos negativos no conflito bidirecional trabalho-família, mas que é necessário investigar.

Tendo concluído a revisão da literatura desta dissertação, seguidamente, passamos a descrever o modelo de investigação e o desenvolvimento das hipóteses do estudo.

Capítulo 3 – Modelo de investigação e desenvolvimento de hipóteses de estudo

Neste capítulo, são desenvolvidas e apresentadas as hipóteses do estudo, assim como o modelo teórico subjacente. A quase inexistência de estudos que aliem todos os conceitos apresentados anteriormente, motivou a realização deste estudo no sentido de compreender o impacto da perceção do teletrabalho sobre o conflito bidirecional trabalho-família, considerando o papel mediador da presença do *stress* e da satisfação com a família. As hipóteses, e o respetivo modelo teórico, foram criadas com base na literatura e estão ancoradas na Teoria da Escassez dos Recursos e na Teoria das Fronteiras (Frone, 2003).

A literatura sobre a relação entre a perceção sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e família trabalho é muito escassa, sobretudo porque as pesquisas existentes focam-se nas vantagens do teletrabalho sobre o equilíbrio/conciliação trabalho-família. Tremblay e Genin (2007) referem que o teletrabalho poderá ser um benefício ou um problema para o equilíbrio trabalho-família, devido à indefinição dos tempos de trabalho e de descanso. Standen, Daniels e Lamond (1999) afirmam que o teletrabalho confere maior flexibilidade, libertando os horários de trabalho, mas que pode aumentar o conflito interdomínios, uma vez que a fronteira entre o trabalho e a família é reduzida quando comparada com o trabalho convencional. No mesmo sentido, Hill, Ferris e Martinson (2003) e Tremblay e Thomsin (2012) afirmam que os teletrabalhadores têm tendência a misturar o trabalho remunerado e o trabalho doméstico e a estender o horário de trabalho, relatando maiores níveis de tensão, *stress* e sobrecarga de papéis, sobretudo no caso das mulheres e de trabalhadores(as) com filhos. Para Golden, Veiga e Simsek (2006), estas contradições encontradas podem dever-se ao facto de os estudos existentes sobre o teletrabalho ignorarem a natureza bidirecional do conflito.

O teletrabalho tem sido apontado como uma medida organizacional de apoio ao equilíbrio trabalho-família. São vários os benefícios reconhecidos tanto para os colaboradores como para as organizações, nomeadamente: autonomia, flexibilidade de horários e local de trabalho, maior concentração e produtividade, economia de tempo (menos deslocações), conseqüentemente, menos fadiga e *stress* e maior disponibilidade para a família. Contudo, o teletrabalho não é entendido só como uma fonte de oportunidades, existindo também riscos associados à sua utilização. Entre estes riscos encontra-se por exemplo o aumento da jornada de trabalho e as horas de trabalho noturno, o

isolamento profissional e social, a dificuldade de separar a vida profissional e pessoal e os riscos para a saúde (cansaço, *stress* e *burnout*) (Dumas e Ruiller, 2014).

Segundo Dumas e Ruiller (2014), o enfraquecimento das fronteiras entre a vida pessoal e profissional ocorrem devido ao crescimento da utilização das TIC, o que têm permitido aos colaboradores trabalhar quando e onde quiserem, gerindo e organizando as suas responsabilidades profissionais e familiares. O uso generalizado dos computadores e telemóveis permite assim que os colaboradores estejam sempre conectados e acessíveis, reduzindo o controle entre as fronteiras e as diferentes esferas da vida. Estas fronteiras são limites criados pelos próprios indivíduos que definem onde começa e acabam os comportamentos relacionados com as diferentes funções e papéis (Frone, 2003). Quando estes limites são fracos tendem a estar associados a um forte conflito.

Neste sentido, o teletrabalho em casa tem sido visto como uma forma de trabalho que tende a reduzir o conflito trabalho-família, de forma a os colaboradores poderem gerir o seu trabalho e acomodar as necessidades da família, contudo a maior proximidade da família e a pressão e expectativas da mesma sobre o teletrabalhador pode interferir com o trabalho, aumentando o conflito (Golden, Veiga e Simsek, 2006). Se por um lado, o colaborador ao reduzir as deslocações, as pressões dos colegas e das chefias, diminui a interferência trabalho-família, uma vez que tem mais tempo e energia emocional para a família; por outro lado, eliminando a fronteira física que separa o trabalho e a família o colaborador estará mais sujeito à pressões e expectativas da família, aumentando a interferência da família no trabalho, que acaba por consumir mais tempo e energia (Greenhaus e Powell, 2003). Desta forma, o controlo das fronteiras, nomeadamente, temporais e emocionais são essenciais para regular os conflitos e as tensões entre os dois domínios. Numa configuração de teletrabalho a fronteira tende a ser porosa, pelo que é importante para o sucesso desta forma de trabalho estabelecer limites claros entre o trabalho e a família.

Para além da gestão das fronteiras, importa aqui evidenciar a importância da teoria dos recursos nesta relação, uma vez que o tempo e energia, essenciais para o desempenho eficaz dos dois papéis, são recursos finitos, pelo que quando o indivíduo gasta mais recursos num domínio, o outro tende a sofrer uma perda (Edwards e Rothbard, 2000). Significa que à medida que o teletrabalhador realoca tempo e energia, economizados pelo teletrabalho, para acomodar as pressões da família, o trabalho interfere menos na família, mas a família interfere mais no trabalho (Golden, Veiga e Simsek, 2014).

Assim, o teletrabalho tem sido visto como uma forma de gerir papéis e equilibrar/conciliar as esferas, mas as evidências sobre o seu impacto no conflito trabalho família são escassas e inconsistentes. Embora, esta possa ser uma ferramenta poderosa de qualidade de vida existem diversos riscos identificados, como a dificuldade da gestão das fronteiras e dos recursos. Com base neste enquadramento teórico propomos as seguintes hipóteses:

Hipótese 1: A “perceção sobre o teletrabalho” influencia o conflito trabalho-família

- ***Hipótese 1a: Existe uma relação negativa entre a “perceção favorável sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família.***
- ***Hipótese 1b: Existe uma relação positiva entre a “perceção desfavorável sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família.***

Hipótese 2: A “perceção sobre o teletrabalho” influencia o conflito família-trabalho

- ***Hipótese 2a: Existe uma relação negativa entre a “perceção favorável sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho.***
- ***Hipótese 2b: Existe uma relação positiva entre a “perceção desfavorável sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho.***

Relativamente, à relação entre o *stress*, o teletrabalho e o conflito interdomínios, a Teoria de Spillover refere que não existe uma separação entre a esfera do trabalho e da família, pelo que é possível influenciarem-se positiva ou negativamente, transferindo atitudes, valores e comportamentos de uma esfera para outra (Edwards e Rothbard, 2000). Desta forma, o *stress* e a pressão sentida através do teletrabalho poderá influenciar a esfera da família, potenciando o conflito interpapeis. Para Chang, Zhou, Wang, Pablos Heredero (2017), a flexibilidade no local de trabalho demonstrou ser uma prática de equilíbrio trabalho-família, entre outras, que reduz o *stress* e conseqüentemente o conflito trabalho-família. No entanto, segundo Tavares (2017), a flexibilidade associada ao teletrabalho cria mais *stress*, devido às responsabilidades familiares, à interferência entre fronteiras, ao excesso e longas jornadas de trabalho, aos prazos apertados, à incapacidade de se desligar do trabalho e menos tempo de descanso. Para os autores Cavanaugh et al. (2000) e Le Pine et al. (2004) o *stress* está associado positivamente com níveis mais elevados de conflito trabalho-família, uma vez que os indivíduos que experimentam maior *stress* têm maior dificuldade em investir eficazmente recursos (tempo e energia) na família. Neste sentido, considerou-se que o stress pode ter um papel de mediador

da relação entre a percepção sobre o teletrabalho (favorável e desfavorável) e o conflito trabalho-família, tendo-se definido as seguintes hipóteses:

Hipótese 3: O *Stress* medeia a relação entre a “percepção sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família.

- **Hipótese 3a:** *O stress medeia a relação entre a “percepção favorável sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família.*
- **Hipótese 3b:** *O stress medeia a relação entre a “percepção desfavorável sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família.*

De igual forma é esperado que o stress tenha o mesmo papel mediador da relação entre a percepção sobre o teletrabalho (favorável ou desfavorável) e o conflito família-trabalho.

Hipótese 4: O *Stress* medeia a relação entre a “percepção sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho.

- **Hipótese 4a:** *O stress medeia a relação entre a “percepção favorável sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho.*
- **Hipótese 4b:** *O stress medeia a relação entre a “percepção desfavorável sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho.*

A literatura e os estudos sobre a satisfação com a família são vagos na sua definição e na sua conceptualização. Contudo, a satisfação tem efeitos positivos nas atitudes e comportamentos dos indivíduos, pelo que a satisfação com a família pode transpor esses comportamentos para o domínio do trabalho, reduzindo os níveis de conflito.

Na relação entre as percepções do teletrabalho e o conflito bidirecional, na qual as fronteiras entre os domínios se encontram mais esbatidas e onde existe um maior cruzamento de comportamentos, importa compreender o papel mediador da satisfação com a família. Neste sentido, será de admitir que a satisfação com as relações familiares possa mediar a relação entre a percepção (favorável ou desfavorável) do teletrabalho e o conflito bidirecional. Neste seguimento foram formuladas as hipóteses 5 e 6.

Hipótese 5: A satisfação com a família medeia a relação entre a “percepção sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família.

- **Hipótese 5a:** A satisfação com a família medeia a relação entre a “percepção favorável sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família.
- **Hipótese 5b:** A satisfação com a família medeia a relação entre a “percepção desfavorável sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família.

Hipótese 6: A satisfação com a família medeia a relação entre a “percepção sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho.

- **Hipótese 6a:** A satisfação com a família medeia a relação entre a “percepção favorável sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho.
- **Hipótese 6b:** A satisfação com a família medeia a relação entre a “percepção desfavorável sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho.

Figura 1 - Modelo Geral de Investigação



Capítulo 4 – Metodologia de Investigação

Neste capítulo é apresentado o método de estudo, sendo, para isso, explicadas todas as opções tomadas em relação à metodologia de investigação escolhida. Primeiramente, apresentamos a metodologia utilizada no decurso desta investigação e justificamos as opções tomadas, bem como os procedimentos seguidos. Seguidamente, apresentamos o instrumento usado para a recolha de dados, especificando as escalas que o integram e o seu respetivo grau de fiabilidade. Num momento posterior, descreveremos quais as questões éticas e formais que serão seguidas durante todo o processo de execução desta dissertação. Por fim, concluímos com os procedimentos que vão ser utilizados para o tratamento estatístico dos dados, para o teste do modelo de investigação e para o teste das hipóteses.

4.1. Caracterização da Pesquisa

No processo de investigação a escolha da metodologia é uma etapa importante e difícil, que deverá ajudar a responder à questão inicialmente formulada, bem como será a base para as escolhas subsequentes em termos dos métodos de pesquisa (Walker, 1997; Mackenzie e Kipe, 2006).

Neste sentido, considerando a questão e os objetivos definidos *a priori*, consideramos que a abordagem quantitativa é a que melhor se adequa a este estudo. Segundo Creswell (1994, 2003, *in* Gomes e Cesário, 2014, pp. 167) esta abordagem é “um tipo de investigação que explica fenómenos através da recolha de dados numéricos que são depois analisados utilizando métodos com base matemática”, o que corresponde aos objetivos deste estudo que visa procurar relações de causalidade entre as variáveis, de forma a obter dados rigorosos, que irão permitir testar as hipóteses formuladas e observar fenómenos. Estamos perante um paradigma positivista que procura estabelecer relações de causa-efeito, para tal desenvolvem-se dados numéricos rigorosos, que irão confirmar ou refutar a teoria previamente desenvolvida (Creswell, 2003)

Seguindo uma abordagem quantitativa optamos por recolher a informação através do inquérito por questionário. Apesar das limitações apontadas a esta técnica, como a dificuldade de compreensão por parte dos inquiridos, a falta de objetividade e as “não respostas”, ainda assim, consideramos que seria a técnica que melhor se adequaria a este estudo por garantir um número considerável de respostas, permitisse por permitir testar as hipóteses e o modelo formulado.

No que diz respeito ao tipo de metodologia, esta dissertação é do tipo correlacional e transversal. Entende-se por correlacional por analisar a natureza das relações entre as variáveis e por transversal pelos dados serem recolhidos num único momento. Os estudos transversais estão associados a um conjunto de vantagens e desvantagens. Nas vantagens destaca-se o facto de serem mais rápidos e económicos e nas desvantagens por apresentarem uma visão estática sobre determinado fenómeno, não permitindo acompanhar mudanças que vão ocorrendo ao longo do tempo (Bethlehem, 1999).

Quanto à finalidade da pesquisa, esta caracteriza-se por ser uma investigação básica procurando recolher conhecimento académico e não respondendo a nenhum problema em específico. Quanto à lógica, é indutiva uma vez que se pretende observar e analisar relações entre variáveis e a partir daí retirar conclusões e induzir inferências genéricas.

4.2. Descrição do Método da Recolha de Dados

Baseado nos objetivos desta investigação e seguindo uma metodologia quantitativa, consideramos que instrumento de recolha de dados a ser implementado seria o inquérito por questionário a indivíduos em teletrabalho.

O questionário (Apêndice A) foi construído através de adaptações de escalas presentes na literatura, com exceção da escala da perceção do teletrabalho, que por falta de uma escala validada, se recorreu à construção de uma escala própria com recurso aos estudos desenvolvidos sobre o construto. Neste sentido, o questionário utilizado para avaliação das variáveis é constituído, na sua grande maioria, por questões que assentam em escalas de 5 pontos de *Likert* (1, discordo totalmente; 2, discordo; 3, nem concordo nem discordo; 4, concordo; 5, concordo totalmente), sendo que a escala do *stress* se rege por uma escala de *Likert* com as seguintes possibilidades de resposta: 1) Nenhum *Stress*; 2) Pouco *Stress*; 3) Moderado *Stress*; 4) Bastante *Stress*; 5) Elevado *Stress*.

Assim, o instrumento é composto por 5 partes, a primeira é relativa à escala da perceção sobre o teletrabalho, a segunda composta pela escala sobre o Conflito trabalho-família (“Work-Family Conflict Scale”) de Carlson, Kacmar e Williams (2000), a terceira pretende avaliar o *stress* usando a escala de *stress* ocupacional – versão geral de Gomes (2010), a quarta parte avalia a satisfação com a família (Satisfaction With Family Life Scale) através da escala de Zabriskie e Ward (2013). A última parte ficou reservada à caracterização dos participantes no estudo, mais especificamente, às questões

sociodemográficas e às questões relativas a onde, quando e como foi realizado o regime de teletrabalho.

4.2.1. Escala da Percepção sobre o Teletrabalho

Como foi referido no capítulo dois, o teletrabalho apesar de não ser um conceito recente não tem sido devidamente desenvolvido na literatura, tendo crescido o interesse em torno desta temática nos últimos meses, face ao contexto pandémico em que vivemos e ao recurso a esta forma de trabalho, pelo que na literatura não foi possível encontrar nenhuma escala adequada para medir a percepção dos indivíduos sobre a sua experiência de teletrabalho.

Neste sentido, tivemos que recorrer à pesquisa bibliográfica e através de uma revisão de conceitos e dimensões associados a este construto, partimos para a elaboração de uma escala própria que respondesse às necessidades deste estudo.

A escala final é composta por 10 itens, e tem por objetivo avaliar a percepção dos indivíduos sobre a sua experiência de teletrabalho a partir do que a literatura aponta como sendo aspetos favoráveis e desfavoráveis desta modalidade, em dimensões como a família, tempo, tensão, comunicação e condições de trabalho. Assim através de afirmações como “Em teletrabalho consigo gerir melhor o tempo entre o trabalho e a família”, “Em teletrabalho tenho mais autodisciplina”, “O teletrabalho diminuiu o *stress* sentido” e “O teletrabalho piorou a comunicação com os colegas e as chefias” iremos analisar a percepção que os indivíduos fazem sobre a sua experiência de teletrabalho.

4.2.2. Escala do Conflito Trabalho-Família

Na literatura existem diversas escalas validadas para avaliar o conflito trabalho-família, contudo, considerando os objetivos do estudo, optámos pela *Work-Family Conflict Scale* (Carlson, Kacmar e Williams, 2000) por ser uma escala que enquadra a bidirecionalidade e as diferentes formas de conflito – tempo, tensão e comportamento (Greenhaus e Beutell, 1985).

A escala é composta por 18 itens (9 referentes ao conflito trabalho-família e mais 9 referentes ao conflito família-trabalho) referentes a dimensões como o tempo, tensão e comportamento. Quanto à consistência interna de cada subescala foi estimado o coeficiente *alfa de cronbach* e o nível de confiabilidade ultrapassa o limiar mínimo admissível de 0,70.

Os 9 primeiros itens dizem respeito ao conflito trabalho-família baseado no tempo (“O tempo que tenho de dedicar ao meu trabalho não permite dedicar-me de igual modo a atividades e responsabilidades da casa”); baseado na tensão (“Estou frequentemente demasiado exausto para participar em atividades/responsabilidades familiares”); e baseado no comportamento (“O modo como resolvo problemas no meu trabalho não é eficaz na resolução de problemas em casa”). Os outros 9 itens são referentes ao conflito família-trabalho, igualmente, baseado no tempo (“O tempo que passo com a minha família faz com que muitas vezes não tenha tempo para participar em atividades de trabalho que poderiam ser úteis para a minha carreira”), na tensão (“ Devido ao *stress* em casa, estou muitas vezes preocupado com assuntos familiares no trabalho”) e no comportamento (“O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim em casa não resultariam no trabalho”). Importa, ainda, mencionar que valores mais elevados nesta escala equivalem a níveis mais elevados de conflito.

4.2.3. Escala do *Stress*

Para estudar o *stress*, recorreremos à escala “Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG)” (Gomes, 2010). Esta escala tem por objetivo avaliar as potenciais fontes de *stress* no local de trabalho.

A escala original é composta por duas partes. Na primeira os inquiridos fazem uma avaliação global do *stress* que sentem no local de trabalho, através de um único item, sendo respondido por uma escala de likert de 3 pontos. A segunda parte é composta por 24 itens que se distribuem por 7 subescalas (relação com clientes, relação com chefias, relação com colegas, excesso de trabalho, carreira e remuneração e problemas familiares), tendo como opções de responder uma escala de likert de 5 pontos (Nenhum *Stress*; Pouco *Stress*; Moderado *Stress*; Bastante *Stress*; Elevado *Stress*).

Na construção do nosso instrumento, usamos 10 itens, do total de 24 que compõem a escala original, uma vez que após um pré-teste, consideramos que seria uma escala muito extensa, tendo sido selecionados os itens pertencentes a subescalas que melhor se adequam ao estudo (relação com colegas, relação com chefias, excesso de trabalho, condições de trabalho e problemas familiares), como exemplo, “Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (ex: cônjuge, filhos, amigos, etc.)”; “Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho”; “Falta de meios e condições de trabalho”; “A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores”.

4.2.4. Escala da Satisfação com a família

Apesar de este ser um construto recente, existem algumas escalas validas pela literatura, tendo-se optado pela “*Satisfaction With Family Life Scale*” (Zabriskie e Ward, 2013), pelo seu caráter unidimensional, focando-se no julgamento global do indivíduo sobre a satisfação com a sua família. Para além do mais, os autores referem que ao contrário de outras escalas, esta não se encontra limitada a um tipo particular de estrutura familiar ou a um momento de vida em específico, pelo que se constituiu numa vantagem para este estudo.

Foram utilizados 5 itens desta escala (“As condições da minha vida familiar são excelentes”; “Até agora, consegui as coisas mais importantes que quero na minha vida familiar”; “Se eu pudesse mudar a minha vida familiar, eu não mudaria quase nada”) recorrendo a uma opção de resposta de 5 pontos de Likert (1, discordo totalmente; 2, discordo; 3, nem concordo nem discordo; 4, concordo; 5, concordo totalmente) com o objetivo de uniformizar e simplificar as escalas de resposta do questionário.

Quanto à consistência interna da escala, foi estimado que o coeficiente de *Alpha de Cronbach* e o nível de confiabilidade ultrapassa o 0.90 (Zabriskie e Ward, 2013).

4.3. Procedimentos adotados na Recolha de Dados

O questionário foi aplicado numa versão online a todos os indivíduos que se encontrassem em situação de teletrabalho, de forma a obter um conjunto de inquiridos heterógenos, de diferentes áreas, funções e estruturas familiares, que pudessem partilhar opiniões sua experiência de teletrabalho. A administração do questionário decorreu entre março e abril de 2021, tendo uma duração média de resposta estimada em 10 minutos. Este procedimento foi acompanhado por uma carta de apresentação do tema do estudo, dos objetivos, do público-alvo e do responsável e instituição que o orienta. Nesta carta foram dadas garantias de anonimato e a confidencialidade no tratamento e apresentação dos dados.

O questionário foi disponibilizado em suporte digital, através de um link, que foi enviado para toda a comunidade académica da Universidade do Minho (abrangendo docentes e não docentes em situação de teletrabalho), bem como partilhado nas redes sociais LinkedIn e Facebook, com o objetivo de obter uma maior diversidade e maior de número de respostas. Aos inquiridos foi solicitado que

partilhassem o questionário com colegas que também estivessem a trabalhar na modalidade de teletrabalho, através de uma metodologia de “bola de neve”. Antes de ser difundido, foi realizado um pré-teste a um número reduzido de teletrabalhadores, com o intuito de identificar erros e falhas de compreensão nas questões que constituíam o questionário.

Terminado este processo, o questionário foi aplicado tendo sido obtidas 248 respostas, todas verificadas e validadas. A próxima etapa consistiu na elaboração de uma base de dados com recurso ao programa SPSS tendo em vista o subsequente tratamento estatístico.

4.4. Amostra

A amostra deste estudo foi definida com base no critério da participação de indivíduos que estivessem ou tenham estado em regime de teletrabalho, pelo menos durante o período de um mês.

Em relação à extensão da amostra, foi utilizada uma amostragem não probabilística por conveniência e em “bola de neve”. Quanto à primeira técnica, visa selecionar uma amostra da população que esteja disponível, na qual os elementos são selecionados por conveniência ou facilidade, enquanto a técnica de “bola de neve” consiste em primeiro selecionar uma amostra inicial e, posteriormente, solicita-se aos inquiridos o nome e partilha com outros indivíduos pertencentes à mesma população, pelo que amostra vai aumentando à medida que novos sujeitos são sugeridos (Fortin, 1999). Esta técnica tem como vantagem ser mais fácil de operacionalizar e ter custos mais baixos, contudo os seus resultados não são possíveis de ser generalizados, uma vez que os inquiridos são deliberadamente selecionados, podendo os resultados ser enviesados. Para além de mais, amostras não probabilistas não garantem representatividade. No caso em particular deste estudo, apesar dos resultados obtidos serem úteis para a compreensão do problema, estes não permitem retirar conclusões que possam ser generalizadas à população.

Dos 248 questionários aplicados, todos foram validados. Do total dos inquiridos, 76 (30,6%) tem uma idade compreendida entre os 20 e os 29 anos, 84 (33,9%) tem entre 30 e 39 anos de idade, 65 (26,2%) entre os 40 e os 49 anos de idade, 19 (7,7%), estão na casa dos 50 aos 59 anos de idade e 4 (1,6%) pertencem à faixa dos 60 aos 69 anos de idade. No que diz respeito ao género dos inquiridos, 209 (84,3%) são do sexo feminino e 38 (15,3%) são do sexo masculino.

Relativamente ao estado civil, 87 (35,1%) identificaram-se como solteiros, 149 (60,1%) são casados ou encontram-se em união de facto e 12 (4,8%) são divorciados/separados. Quanto à existência de filhos, 104 (41,9%) respondeu que de forma afirmativa e 144 (58,1%) respondeu que “não” tinham descendentes.

Ao nível das habilitações académicas, 1 (0,4%) detêm o grau de ensino básico, 17 (6,9%) o grau de ensino secundário, 141 (56,9%) o grau de licenciatura, 77 (31%) o grau de mestrado e 12 (4,8%) o grau de doutoramento. No que concerne à área de atividade, 29 (11,7%) trabalham na área da Gestão/administração, 31 (12,5%) em ensino/educação, 18 (7,3%) em economia/finanças/contabilidade, 10 (4%) em comunicação/marketing, 8 (3,2%) em Direito, 41 (16,5%) na área da Engenharia, 1 (0,4%) em hotelaria/restauração, 76 (30,6%) em serviços sociais, 2 (0,8%) em vendas e 32 (12,9%) responderam trabalhar em “outra” área, que não nenhuma das apresentadas. Em relação à função, 18 (7,3%) ocupam cargos de direção (diretor/gestor), 26 (10,5%) são responsáveis de Departamento, 31 (12,5%) são supervisores/chefes de equipa e 173 (69,8%) são colaboradores/operadores.

Na recolha de informação sociodemográfica, foi reservado um espaço para obter informações específicas sobre como, onde e quando ocorria o regime de teletrabalho. Para tal foi questionado aos inquiridos qual o local em que realizavam o teletrabalho, sendo que 245 (98,8%) respondeu residência, 2 (0,8%) escritório satélite e 1 (0,4%) em telecentro. No que diz respeito ao horário em teletrabalho, 182 (73,4%) praticavam este regime todos os dias e 66 (26,6%) em regime de tempo parcial.

Relativamente à conciliação teletrabalho e telescola, foi questionado aos indivíduos se teriam mais algum membro do agregado em alguma destas situações, pelo que 84 (33,9%) responderam que “não”, 52 (21%) respondeu que “sim, em teletrabalho”, 57 (23%) “sim, em telescola e 55 (22,2%) respondeu “sim, em ambas”. Quanto à possibilidade de já poderem ter realizado teletrabalho antes da pandemia do COVID-19, 193 (77,8%) nomeou a opção “não” e 55 (22,2%) nomeou a opção “sim”.

Por fim, em relação às ferramentas/condições de teletrabalho disponibilizadas pela organização, 141 (30,5%) apontou o computador, 75 (16,2%) o telemóvel, 58 (12,6%) câmara/microfone, 37 (8%) formação, 6 (1,3%) o pagamento da internet, 71 (15,4%) o horário flexível e 74 (16%) apontou não ter sido disponibilizado, pela organização, nenhuma das ferramentas/condições referidas anteriormente.

Resumindo, podemos afirmar que a maior parte dos inquiridos são jovens com idades compreendidas entre os 30-39 anos de idade, maioritariamente do sexo feminino, pertencente a estado civil casado/união de facto, com descendentes, habilitações académicas ao nível da licenciatura, como área de atividade o setor dos serviços sociais e com estatuto de colaborador/operador comum. Na generalidade da amostra, o regime de teletrabalho foi realizado em casa, em tempo integral, sem mais nenhum membro do agregado em teletrabalho ou telescola e a grande maioria dos inquiridos nunca tinha realizado teletrabalho antes desta pandemia do COVID-19. Quanto à ferramenta para teletrabalho mais disponibilizada pelas organizações destaca-se o computador.

Tabela 2 - Características Sociodemográficas da Amostra

Variável	Categoria	N	%
Idade	20-29	76	30,6
	30-39	84	33,9
	40-49	65	26,2
	50-59	19	7,7
	60-69	4	1,6
Género	Feminino	209	84,3
	Masculino	38	15,3
Estado Civil	Solteiro(a)	87	35,1
	Casado(a)/União de facto	149	60,1
	Divorciado(a)/Separado(a)	12	4,8
Filhos	Sim	104	41,9
	Não	144	58,1
Habilitações Académicas	Ensino Básico	1	0,4
	Ensino Secundário	17	6,9
	Licenciatura	141	56,9
	Mestrado	77	31
	Doutoramento	12	4,8
Área de Atividade	Gestão/Administração	29	11,7
	Ensino/Educação	31	12,5
	Economia/Finanças/Contabilidade	18	7,3
	Comunicação/Marketing	10	4

	Direito	8	3,2
	Engenharias	41	16,5
	Hotelaria/Restauração	1	0,4
	Serviços Sociais	76	30,6
	Vendas	2	0,8
	Outro	32	12,9
Função	Diretor/Gestor	18	7,3
	Responsável de Departamento	26	10,5
	Supervisor/Chefe de equipa	31	12,5
	Colaborador/Operador	173	69,8
Local em teletrabalho	Residência	245	98,8
	Escritório Satélite	2	0,8
	Telecentros	1	0,4
Horário em teletrabalho	Todos os dias	182	73,4
	Parcial	66	26,6
Conciliação teletrabalho/telescola	Não	84	33,9
	Sim, teletrabalho	52	21
	Sim, telescola	57	23
	Sim, em ambos	55	22,2
Já tinha realizado teletrabalho antes da pandemia?	Não	193	77,8
	Sim	55	22,2
Ferramentas/condições de teletrabalho	Computador	141	30,5
	Telemóvel	75	16,2
	Câmara/Microfone	58	12,6
	Formação	37	8
	Pagamento da internet	6	1,3
	Horário Flexível	71	15,4
	Nenhum dos anteriores	74	16

4.5. Procedimentos para Tratamento Estatístico

Concluído o processo de recolha de dados, através da aplicação do inquérito por questionário, procedemos ao tratamento estatístico dos dados recolhidos. Esta é uma fase crucial para no processo de investigação na medida em que permite aferir a fiabilidade das escalas e testar as hipóteses do estudo.

O tratamento e análise dos dados foi realizado com recurso ao programa SPSS, versão 27.0 para Windows, e à sua extensão, o programa PROCESS (Hayes, 2012). Para tal, foi criada uma base de dados, na qual todas as variáveis foram codificadas, para posterior análise.

Primeiramente, procedemos à análise descritiva dos dados. Seguidamente, com o objetivo de testar a dimensionalidade das variáveis procedeu-se a uma análise fatorial exploratória, através do programa SPSS. Por último, com o intuito de avaliar estatisticamente a relação entre as variáveis e testar as hipóteses em estudo, procedeu-se às análises de mediação com recurso ao programa PROCESS. Com esta metodologia pretende-se testar o modelo de investigação, bem como avaliar a relação entre as variáveis.

Neste capítulo foram apresentadas e justificadas as opções metodológicas, bem como clarificada a escolha do método de recolha de dados e as diferentes escalas que o constituem. Foi igualmente exposta a técnica de amostragem e a caracterização da amostra do estudo.

No capítulo seguinte procederemos à análise estatística dos dados e à apresentação dos resultados.

Capítulo 5 – Análise e Apresentação dos Resultados

Nesta secção, procederemos à análise dos dados obtidos através do tratamento estatístico, com recurso ao programa SPSS, na sua versão 27.0. Neste sentido, iremos apresentar os resultados da análise dos componentes principais das escalas e respetiva análise do modelo que nos permite testar as hipóteses de trabalho.

5.1. Análise Fatorial Exploratória

Primeiro, as escalas foram submetidas a uma análise exploratória com extração de componentes principais e rotação ortogonal *varimax*, com o propósito de reduzir o número de variáveis que utilizaremos nas análises estatísticas subsequentes. A rotação ortogonal *varimax* estimula a constituição de fatores ou componentes não correlacionados, através da transformação dos coeficientes de componentes principais em subconjuntos com maior nível de independência (Nunnally, 1978).

Na análise de componentes principais iremos considerar dois dos seus pressupostos centrais: a medida *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e o Teste de Esfericidade de *Bartlett*. Primeiramente, a medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) em que o valor de referência é de 0,50 (Field, 2013) e, por sua vez, o Teste de Esfericidade de *Bartlett* que tem de ser estatisticamente significativo. Da solução fatorial gerada excluimos os itens com valores de saturação (*loadings*) inferiores a 0,50 (Howell, 1992) Dos componentes selecionados foram considerados aqueles com consistência interna superior a 0,70 (Nunnally, 1978) e que agregavam pelo menos três itens, na medida em que fatores com dois itens ou menos se revelam excessivamente fracos e instáveis (Costello e Osborne, 2005).

5.1.1. Perceção sobre o Teletrabalho

A análise exploratória de componentes principais, com rotação ortogonal *varimax*, foi realizada com 10 itens, tendo sido retirado o item 5 (“Em teletrabalho, trabalho mais horas e até mais tarde”), por ter obtido um *loading* abaixo de 0,50, como recomenda a literatura (Howell, 1992). Após nova solução fatorial, a medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) de adequação da amostragem refletiu o valor de 0,862 e o teste de esfericidade de *Bartlett* foi significativo, $\chi^2(36) = 1044,378$, $p < 0,001$, pelo que estes dois pressupostos iniciais indicam que a análise é viável (Field, 2013). Da análise de

componentes principais, extraíram-se 2 componentes com valor que explicam 64,32% da variância total.

Na tabela 3 é apresentada a matriz de componentes principais e os níveis de consistência interna obtidos para cada fator, através do *Alpha de Cronbach*. Assim, a solução fatorial é constituída por 2 fatores. O primeiro fator integra 6 itens com *loadings* superiores a 0,50 e contribui com 43,42% da variância. Este componente foi designado por “Percepção favorável sobre o teletrabalho” ($\alpha=0,9$), uma vez que é constituído por itens relacionados com aspetos positivos/vantagens do teletrabalho. O segundo fator agrega 3 itens e foi designado como “Percepção desfavorável sobre o teletrabalho” ($\alpha=0,66$), tendo em conta que inclui itens relacionados com aspetos negativos/desvantagens do teletrabalho, contribuindo com 20,90% da variância. A extração destes 2 fatores, constitui aqui em diante a presença e análise de duas novas variáveis. O valor de *Alpha de Cronbach* revelou-se abaixo dos valores de referência, podendo ser resultado de o fator ser apenas constituído por 3 itens, tornando-se um pouco mais instável. Contudo, após analisados os valores de KMO de cada item, constatou-se que nenhum se encontrava abaixo do mínimo recomendado, pelo que decidimos manter este componente, pela sua importância na avaliação do teletrabalho feita pelos inquiridos.

Tabela 3 - Estrutura Fatorial da Escala de Percepção sobre o Teletrabalho

Escala e Itens	Loadings dos Fatores	
	1	2
Percepção Favorável sobre o Teletrabalho		
1. Em teletrabalho consigo gerir melhor o tempo entre o trabalho e a família.	0,841	
2. O teletrabalho permite-me trabalhar com o mesmo desempenho.	0,795	
3. Em teletrabalho tenho mais autodisciplina.	0,676	
7. O teletrabalho diminuiu o <i>stress</i> sentido.	0,757	
9. O teletrabalho melhorou a minha qualidade de vida.	0,864	
10. A minha experiência de teletrabalho é positiva.	0,841	
Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho		
4. O teletrabalho piorou a comunicação com os colegas e as chefias.		0,831
6. Em teletrabalho, as condições e ferramentas de trabalho são piores que no escritório/organização.		0,701
8. Em teletrabalho sinto-me mais isolado(a).		0,733
Variância Explicada (%)	43,42	20,90
Alpha de Cronbach	0,90	0,66

5.1.2. Conflito Trabalho-Família

A escala do conflito trabalho-família (9 itens) foi sujeita à extração de apenas 1 fator, consoante a direção do conflito, ou seja, trabalho-família. A opção pela extração de apenas um fator foi a que revelou resultados mais congruentes com os objetivos do trabalho e com os resultados de Carlson et al. (2000).

Neste sentido, para analisar a dimensionalidade do conflito trabalho-família foi realizada uma análise exploratória, utilizando o método de componentes principais, tendo-se optado por fixar a extração em apenas 1 fator. Da análise fatorial foi retirado o item 9 (“O tipo de comportamentos que me levam a ser eficaz no trabalho não me ajudam a ser um(a) melhor pai/mãe e marido(esposa)/companheiro(a).”) por ter obtido um *loading* abaixo de 0,50. Foi realizada nova solução fatorial, e os resultados obtidos revelaram que a análise era adequada. A medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) de adequação da amostragem refletiu o valor de 0,87 e o teste de esfericidade de *Bartlett* foi significativo, $\chi^2(28) = 1425,016$, $p < 0,001$. Da análise de componentes principais extraiu-se apenas 1 componente que representa cerca de 62,9% da variância total.

Na tabela 4 é apresentada a matriz de componentes e os níveis de consistência interna que foram obtidos para o fator, denominado de “Conflito Trabalho-Família” ($\alpha=0,92$), no sentido que inclui itens relacionados com a interferência do trabalho na família. A escala revela uma consistência forte, sendo o valor de *Alpha* superior aos mínimos recomendados por Nunnally (1978).

Nesta perspectiva, a escala adapta-se à medição do conflito trabalho-família. Apesar da divisão da análise da escala inicial, os itens que compunham esta direção mantiveram-se iguais à estrutura inicial e os níveis de consistência interna obtidos ultrapassaram os mínimos recomendados pela literatura.

Tabela 4 - Estrutura Fatorial da Escala do Conflito Trabalho-Família

Escala e Itens	<i>Loadings</i>
Conflito Trabalho-Família	
1. O meu trabalho faz com que não possa estar tanto com a minha família como gostaria.	0,745
2. O tempo que tenho de dedicar ao meu trabalho não permite dedicar-me de igual modo a atividades e responsabilidades da casa.	0,767

3. Tenho de faltar a atividades familiares devido ao tempo que tenho de dedicar ao trabalho.	0,789
4. O meu trabalho deixa-me demasiado exausto(a) para participar em atividades/responsabilidades familiares.	0,857
5. Muitas vezes o meu trabalho deixa-me tão esgotado(a) emocionalmente que isso impede de me dedicar à minha família.	0,868
6. Devido a todas as pressões no trabalho, por vezes fico demasiado <i>stressado(a)</i> para fazer as coisas que me dão prazer.	0,825
7. O modo como resolvo problemas no meu trabalho não é eficaz na resolução de problemas em casa.	0,776
8. O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim no trabalho não resultariam em casa.	0,703
<hr/>	
Variância Explicada (%)	62,9
<i>Alpha de Cronbach</i>	0,92

5.1.3. Conflito Família-Trabalho

Para analisar a dimensionalidade do conflito família-trabalho foi realizada uma análise fatorial exploratória, utilizando o método de componentes principais, com extração de apenas 1 fator. Numa primeira análise foram incluídos os 9 itens que compunham a escala, sendo excluídos os itens 3 e 8 (“Tenho de faltar a atividades de trabalho devido ao tempo que tenho de dedicar a responsabilidades familiares”; “O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim em casa não resultariam no trabalho”), por terem obtidos níveis de saturação abaixo de 0,50. Após nova solução fatorial, a medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) de adequação da amostragem refletiu o valor de 0,829 e o teste de esfericidade de *Bartlett* foi significativo, $\chi^2(21) = 993,409$, $p < 0,001$, pelo que segundo Field (2013) os pressupostos estão cumpridos. Este fator representa cerca de 59,1% da variância total.

Na tabela 5 é apresentada a matriz de componentes principais com os *loadings* dos itens que integram o fator e o valor de consistência interna obtido, através do cálculo do *Alpha de Cronbach*. O fator foi designado de “Conflito Família-Trabalho”, no sentido que inclui itens relacionados com a interferência da família no trabalho. Após análise verificou-se uma boa consistência interna desta escala ($\alpha=0,88$).

Assim, a escala adequa-se à medição do conflito família-trabalho em que os resultados obtidos são consistentes e positivos. De referir que pontuações superiores nestas subescalas correspondem a maior nível de conflito reportado pelos inquiridos.

Tabela 5 - Estrutura Fatorial da Escala do Conflito Família-Trabalho

Escala e Itens	<i>Loadings</i>
Conflito Família-Trabalho	
1. O tempo que dedico a responsabilidades familiares interfere muitas vezes com as minhas responsabilidades no trabalho.	0,74 9
2. O tempo que passo com a minha família faz com que muitas vezes não tenha tempo para participar em atividades de trabalho que poderiam ser úteis para a minha carreira.	0,71 1
4. Devido ao <i>stress</i> em casa, estou muitas vezes preocupado(a) com assuntos familiares no trabalho.	0,80 7
5. Porque estou muitas vezes <i>stressado(a)</i> com responsabilidades familiares, tenho dificuldades em concentrar-me no meu trabalho.	0,85 9
6. Muitas vezes, a tensão e a ansiedade da minha vida familiar diminuem a minha capacidade para desempenhar o meu trabalho.	0,79 5
7. O tipo de comportamentos que resultam para mim em casa não parecem ser eficazes no trabalho.	0,73
9. O modo como resolvo problemas em casa não parece ser tão útil no trabalho.	0,71 6
Variância Explicada (%)	59,1
<i>Alpha de Cronbach</i>	0,88

5.1.4. *Stress*

A escala do *stress* foi subordinada a uma análise exploratória, utilizando o método de componentes principais, com extração de apenas 1 fator. Nesta análise foram incluídos os 10 itens da escala e após observação retirou-se o item 3 (“Conflitos e problemas com os colegas de trabalho”), por apresentar uma saturação abaixo de 0,50. Posteriormente, foi realizada nova solução fatorial em que a medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) de adequação da amostragem refletiu o valor de 0,87 e o teste de esfericidade de *Bartlett* foi significativo, $\chi^2(36) = 1808,898$, $p < 0,001$, pelo que os pressupostos estão cumpridos.

A tabela 6 apresenta a matriz de componentes principais, bem como os níveis de saturação dos itens que integram o fator e o valor de consistência interna obtido, através do cálculo do *Alpha de Cronbach*. O fator foi denominado de “*Stress*” no sentido que inclui itens relacionados com vários aspetos da vida do indivíduo que podem ser fator de *stress*. Esta escala revelou uma boa consistência interna ($\alpha=0,92$).

Constata-se que a escala se adequa à medição do *stress* sentido pelos inquiridos, uma vez que o valor da consistência interna e dos restantes parâmetros demonstram resultados recomendados pela literatura. De salientar, que pontuações superiores correspondem a um maior nível de *stress* sentido pelos inquiridos.

Tabela 6 - Estrutura Fatorial da Escala de Stress

Escala e Itens	<i>Loadings</i>
<i>Stress</i>	
1. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (ex: cônjuge, filhos, amigos, etc.).	0,780
2. Trabalhar muitas horas seguidas.	0,832
4. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho.	0,695
5. Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho.	0,847
6. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/amigos.	0,822
7. A sobrecarga ou excesso de trabalho.	0,825
8. Falta de meios e condições de trabalho.	0,771
9. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores.	0,694
10. Falta de tempo para estar com a família/amigos.	0,852
Variância Explicada (%)	62,9
<i>Alpha de Cronbach</i>	0,92

5.1.5. Satisfação com a família

Para analisar a dimensionalidade da satisfação com a família, os 5 itens da escala foram submetidos a uma análise fatorial, utilizando o método de componentes principais. A construção da solução fatorial foi limitada à extração de um fator, que explica 72,7% da variância total. A medida de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) de adequação da amostragem refletiu o valor de 0,83 e o teste de esfericidade de *Bartlett* foi significativo, $\chi^2(10) = 832,233$, $p < 0,001$, pelo que os pressupostos estão cumpridos.

Na Tabela 7 apresenta-se a matriz de componentes principais obtida para estes itens, bem como o nível de consistência interna obtido para o fator, através do valor do *Alpha de Cronbach*. Na

estrutura fatorial apresentada, nenhum item foi excluído. Este fator integra os cinco itens da estrutura inicial com *loadings* superiores a 0,50. As pontuações superiores nesta estrutura correspondem a um maior nível de satisfação com a família.

Nesta perspectiva, a escala adequa-se à mensuração da satisfação com a família, não só porque se mantém fiel à estrutura inicial, mas também porque o coeficiente de consistência interna obtido ($\alpha=0,91$) excede os valores recomendados pela literatura.

Tabela 7 - Estrutura Fatorial da Escala de Satisfação com a família

Escala e Itens	<i>Loadings</i>
Satisfação com a Família	
1. Em geral, a minha vida familiar é quase perfeita.	0,861
2. As condições da minha vida familiar são excelentes.	0,828
3. Estou satisfeito com a minha vida familiar.	0,892
4. Até agora, consegui as coisas mais importantes que quero na minha vida familiar.	0,815
5. Se eu pudesse mudar a minha vida familiar, eu não mudaria quase nada.	0,865
Variância Explicada (%)	72,7
Alpha de Cronbach	0,91

5.2. Medidas Descritivas

Após a análise fatorial exploratória, e para uma análise mais cuidada, apresentamos na tabela 8 as medidas descritivas para cada uma das variáveis. A variável referente à percepção favorável com o teletrabalho contou com uma média de 2,85, por sua vez, a variável desfavorável da escala de percepção sobre o teletrabalho, contou com uma média de 3,16. Estes valores apontam que os inquiridos percebem de forma mais negativa do que positiva a sua experiência de teletrabalho. Quanto à escala do conflito trabalho-família, apresenta uma média de 3,0 enquanto a escala do conflito família-trabalho, tem uma média mais baixa de 2,59, o que significa que durante o período em que os inquiridos estiveram a trabalhar remotamente vivenciaram mais o conflito trabalho-família. Relativamente à escala do *stress*, conta com uma média de 3,21 o que demonstra que a amostra experienciou um moderado nível de *stress* durante o período de teletrabalho. Por fim, a escala da satisfação com a família exibe uma média de 3,41 indicando um nível de satisfação com a família durante o período em que estiveram em teletrabalho.

Tabela 8 - Medidas Descritivas

Variável	Média	Desvio-Padrão
1.Percepção Favorável sobre o Teletrabalho	2,85	1,07
2.Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho	3,16	1,0
3.Conflito Trabalho-Família	3,0	0,95
4.Conflito Família-Trabalho	2,59	0,87
5. <i>Stress</i>	3,21	0,96
6.SWF	3,41	0,9

5.3. Análise de Correlações

Nesta secção são apresentados os resultados obtidos na análise de correlações, com a ajuda da tabela 9, através da qual podemos observar as correlações de *Pearson*. Nesta análise foram incluídas as variáveis “Percepção Favorável sobre o Teletrabalho”, “Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho”, o “Conflito Trabalho-Família”, o “Conflito Família-Trabalho”, o “*Stress*” e a “Satisfação com a Família”, bem como, algumas variáveis sociodemográficas (idade, filhos e habilitações académicas) por apresentarem algumas correlações significativas e ajudarem na análise e discussão dos resultados obtidos, bem como contribuírem para algumas conclusões.

Adotamos o método de correlação *Pearson* uma vez que este mede o grau de correlação linear entre duas variáveis quantitativas, ou seja, indica se a relação existente é ou não significativa (Hair, Anderson, Tatham & Black, 2005). O coeficiente de correlação de Pearson (r) compreende sempre valores entre -1 e +1. Uma relação linear positiva, na qual duas variáveis se correlacionam perfeitamente, tem um valor de r de +1 (quando o valor de uma variável aumenta, o valor da outra aumenta na mesma proporção). Uma relação linear perfeitamente negativa tem um valor de r de -1 (quando o valor de uma variável aumenta, o valor da outra diminui na mesma proporção). Um valor de r perto de zero indica que não há relação linear entre as variáveis (Field, 2013). Para analisar os valores das correlações foi tido em conta a proposta de Dancey e Reidy (2007), na qual: $0,1 \leq r \leq 0,3$ constitui uma relação fraca; $0,4 \leq r \leq 0,6$ constitui uma relação moderada; $0,7 \leq r \leq 0,9$ constitui uma relação forte.

5.3.1. Análise das correlações da Percepção sobre o Teletrabalho

Com base nos dados expostos na tabela 9, constatamos que a dimensão “percepção favorável sobre o teletrabalho” se relaciona de forma negativa e estatisticamente significativa com a dimensão “percepção desfavorável sobre o teletrabalho” ($r = -,374$; $p < 0,01$), com o “conflito trabalho-família” ($r = -,310$; $p < 0,01$), com o “conflito família-trabalho” ($r = -,295$; $p < 0,01$) e com o “*stress*” ($r = -,282$; $p < 0,01$). A “percepção favorável sobre o teletrabalho” correlaciona-se de forma positiva e estatisticamente significativa com a “satisfação com a família” ($r = ,219$; $p < 0,01$) e de forma positiva com as “habilitações académicas” ($r = ,163$; $p < 0,05$).

Estes resultados demonstram que a percepção favorável sobre o teletrabalho pode contribuir para a diminuição do conflito trabalho-família e família-trabalho. Ou seja, conforme a percepção favorável aumenta as duas dimensões do conflito diminuem, apresentando uma correlação fraca. Destes resultados pode dizer-se que a percepção favorável sobre o teletrabalho tem um impacto maior sobre o conflito trabalho-família. Relativamente à relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o *stress*, constata-se que a percepção favorável sobre o teletrabalho tende a diminuir o *stress* sentido pelos inquiridos. Já a correlação entre a percepção favorável e a satisfação com a família revelou-se positiva e fraca, o que indica que percepções mais favoráveis sobre o teletrabalho aumentam a satisfação com a família. Assim, a percepção favorável sobre esta modalidade de trabalho traduz-se numa relação do indivíduo mais satisfatória com a família. De salientar, que a análise revelou ainda que a percepção favorável com o teletrabalho está relacionada positivamente com as habilitações académicas, podendo-se concluir que são os indivíduos com habilitações académicas mais elevadas que têm percepções mais positivas sobre o teletrabalho.

Por sua vez, verificamos que a dimensão “Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho” se relaciona de forma positiva e estatisticamente significativa com o “Conflito Trabalho-Família” ($r = ,411$; $p < 0,01$), com o “Conflito Família-Trabalho” ($r = ,375$; $p < 0,01$) e com o “*Stress*” ($r = ,387$; $p < 0,01$). E ainda, correlaciona-se de forma negativa e estatisticamente significativa com a “Percepção Favorável sobre o Teletrabalho” ($r = ,374$; $p < 0,01$) e não apresenta relação com a variável satisfação com a família.

A análise destes dados sugere que a percepção desfavorável relativamente ao teletrabalho tem uma correlação positiva moderada com o conflito trabalho-família e família-trabalho, pelo que consoante esta percepção aumenta, ambas as dimensões do conflito aumentam na mesma direção. Isto

sugere-nos que os indivíduos que têm uma percepção negativa também vivenciam mais conflitos, tendo maior impacto no conflito trabalho-família. No que se refere à relação entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o *stress*, mais uma vez evidencia-se uma correlação positiva fraca, em que os indivíduos, quanto maior for a percepção negativa sobre o teletrabalho, maior é o *stress* vivenciado pelos mesmos. Quanto à satisfação com a família os dados demonstram que não existe uma correlação, ou seja, a percepção desfavorável sobre o teletrabalho parece não ter impacto na satisfação com a família.

5.3.2. Análise das correlações do Conflito Trabalho-Família

Nesta variável encontram-se correlações positivas e significativamente moderadas com a com o “Conflito Família-Trabalho” ($r = ,584$; $p < 0,01$), com o “*Stress*” ($r = ,676$; $p < 0,01$) e com a variável “Filhos” ($r = ,164$; $p < 0,01$). Esta variável possui correlações negativas e significativamente fraca com a “Satisfação com a família” ($r = -,201$; $p < 0,01$).

Os dados da tabela 9 demonstram que existe uma relação positiva entre o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho, pelo que à medida que um aumenta um o outro aumenta na mesma direção. Assim, os inquiridos que vivenciam elevados níveis de conflito trabalho-família, tendencialmente também vivenciam maiores níveis de conflito família-trabalho. No mesmo sentido, consoante aumenta o conflito trabalho-família, também aumenta o *stress* sentido pelos inquiridos. Em sentido contrário, o conflito trabalho-família tem um impacto negativo fraco na satisfação com a família, isto é, conforme aumenta o conflito diminui a satisfação com a família. Os resultados apresentam também que o conflito trabalho-família está relacionado positivamente com o facto de o indivíduo ter filhos ou não, pelo que o conflito aumenta quando existem filhos.

5.3.3. Análise das correlações do Conflito Família-Trabalho

Na análise de correlações da variável “Conflito Família-Trabalho”, verificámos que esta se correlaciona de forma positiva e significativamente moderada com o “*Stress*” ($r = ,460$; $p < 0,01$) e negativa e estatisticamente fraca com a “Satisfação com a Família” ($r = -,279$; $p < 0,01$).

O conflito família-trabalho apresenta uma relação positiva com o *stress*, pelo que os indivíduos com maior conflito família-trabalho evidenciam maiores níveis de *stress*. Por outro lado, o conflito família-trabalho tem um impacto negativo na satisfação com a família, ou seja, o aumento do conflito diminui a satisfação com a família.

5.3.4. Análise das correlações do *Stress*

Pela matriz de correlações podemos concluir que o “*Stress*” se correlaciona de forma negativa com a satisfação com a família ($r = -,174$; $p < 0,01$). Daqui podemos afirmar que o *stress* tem um impacto negativo na satisfação com família, sendo que à medida que o stress aumenta diminui a satisfação dos inquiridos com a família.

5.3.4. Análise das correlações da Satisfação com a família

A variável “Satisfação com a família”, para além de todas as relações com as restantes variáveis analisadas anteriormente, correlaciona-se de forma positiva e significativa com as “Habilitações Académicas” ($r = ,175$; $p < 0,01$) e com o “Estado Civil” ($r = ,132$; $p < 0,05$). Estes dados permitem-nos concluir que a satisfação com a família está associada a habilitações académicas mais elevadas e ao estado civil casado(a), explicando, indivíduos com graus académicos mais elevados e casados tendem a perceber maior satisfação com a família.

5.3.5. Análise das Correlações das Variáveis Sociodemográficas

A matriz de correlações apresenta algumas relações entre as variáveis sociodemográficas. A variável “Estado Civil” tem uma relação positiva e significativamente moderada com a variável “filhos” ($r = ,612$; $p < 0,01$). Por fim, a variável “filhos” apresenta uma relação negativa e fraca com a variável “Habilitações Académicas” ($r = -,125$; $p < 0,05$).

Esta associação sugere que a existência de filhos está relacionada com habilitações académicas mais baixas, ou à medida que as habilitações académicas aumentam os casais tendem a não ter tantos filhos, no entanto esta é uma associação estatisticamente moderada.

Em suma a associação das variáveis permitiu-nos compreender e avançar algumas explicações sobre os dados, todavia só as análises seguintes nos poderão dar indicações que permitam testar as hipóteses de trabalho. Neste sentido, finalizada a análise correlacional, passaremos na secção seguinte, à apresentação dos modelos explicativos da relação entre a percepção sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho, nomeadamente, as análises de mediação do *stress* e da satisfação com a família.

Tabela 9 - Matriz de Correlações

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Percepção Favorável sobre o Teletrabalho	(0,90)									
2 Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho	-,374**	(0,66)								
3 Conflito trabalho-família	-,310**	,411**	(0,92)							
4 Conflito família-trabalho	-,295**	,375**	,584**	(0,88)						
5 Stress	-,282**	,387**	,676**	,460**	(0,92)					
6 SCF	,219**	-0,087	-,201**	-,279**	-,174**	(0,91)				
7 Idade	0,113	0,007	0,093	-0,007	-0,026	0,106				
8 Estado Civil	0,085	-0,082	0,044	-0,063	-0,087	,132*	,545**			
9 Filhos	-0,070	-0,030	,164**	0,018	-0,046	0,066	,617**	,612**		
10 Habilitações Académicas	,163*	0,015	-0,012	-0,040	0,020	,175**	0,071	-0,002	-,125*	

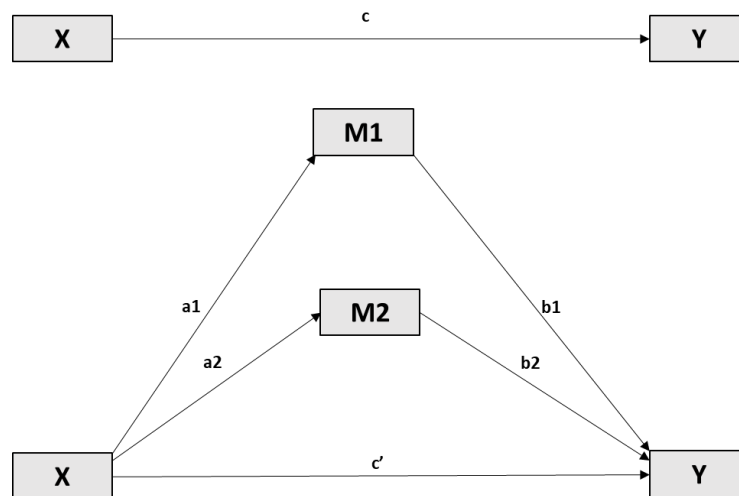
5.4. Modelos Explicativos da Relação Percepção sobre o Teletrabalho e Conflito Trabalho-Família

Nesta secção apresentamos os resultados dos modelos de mediação utilizando para o efeito a macro PROCESS, extensão do programa estatístico SPSS. Nas análises de mediação propriamente ditas, para além de informarmos o programa PROCESS do papel de cada uma das variáveis, informamos também sobre o número do modelo para cada umas das análises, com a finalidade de gerar o modelo desejado (Hayes, 2012). Neste sentido, utilizamos o Modelo 4 para a análise de mediação, comunicando ao SPSS a estimação de um modelo de mediação duplo entre as variáveis X, M1, M2 e Y definidas no comando. São então apresentados, de seguida, os modelos de mediação resultantes desta análise.

5.4.1. Análise de Mediação

O processo de mediação consiste na inclusão de uma terceira variável que passa a mediar a relação entre as variáveis na relação linear, no caso em particular deste estudo existem duas variáveis mediadoras, pelo que existe um processo de mediação duplo. As variáveis mediadoras são, então, variáveis que explicam a relação entre o preditor (X) e a variável de resultado (Y) e, desta forma, o *stress* e a satisfação com a família são entendidas como variáveis intervenientes. Significa isto que, a variável independente (VI ou X) influencia os mediadores (M1 e M2), que por sua vez afetam a variável dependente (VD ou Y) (Baron & Kenny, 1986). A Figura 2 ilustra os caminhos necessários, que se materializam para a ocorrência do processo de mediação duplo.

Figura 2 - Modelo de Mediação Duplo



As equações seguintes representam um exemplo de uma relação de mediação, no qual os símbolos e_1 , e_2 , e_3 e e_4 representam os resíduos e os β_{0i} correspondem aos valores da constante de cada equação (Field, 2005).

Equação 1: $Y = \beta_{01} + cX + e_1$

Equação 2: $M1 = \beta_{02} + a1X + e_2$

Equação 3: $M2 = \beta_{03} + a2X + e_3$

Equação 4: $Y = \beta_{04} + b1M + b2M + c'X + e_4$

Os resultados das equações acima descritas são utilizados com o propósito de avaliar as condições em que M1 e M2 são considerados os mediadores da relação entre a Variável Independente (X) e a Variável Dependente (Y) (MacKinnon, Fairchild, & Fritz, 2007).

5.4.1.1. Análise da Mediação do Stress e da Satisfação com a Família na relação entre a Percepção Favorável sobre o Teletrabalho e o Conflito Trabalho Família

Para analisar o efeito de mediação das variáveis *stress* (M1) e satisfação com a família (M2) na relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) e o conflito trabalho família (Y) foi estimado um modelo com o propósito de testar as hipóteses de trabalho 1a, 3a e 5a, as quais afirmam: “Existe uma relação negativa entre a “percepção favorável sobre o teletrabalho” e o conflito trabalho-família” (H1a); “O stress medeia a relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-

família” (H3a); e “A satisfação com a família medeia a relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família” (H5a).

Para esta análise seguimos um conjunto de condições imprescindíveis para a ocorrência da mediação. A primeira condição consiste na percepção favorável sobre o teletrabalho (X) se relacionar com o conflito trabalho-família (Y), de tal forma que o coeficiente c seja estatisticamente significativo. Esta condição estabelece que exista uma relação estatisticamente significativa entre X e Y (Equação 1). A segunda condição consiste na percepção favorável sobre o teletrabalho (X) se relacionar com o *stress* (M1) e com a satisfação com a família (M2) de forma que os coeficientes a_1 e a_2 sejam estatisticamente significativos. Esta condição estabelece a primeira fase da relação de mediação (Equação 2 e 3). Posteriormente, a terceira condição materializa-se numa relação do *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2) com o conflito trabalho-família (Y), de tal forma que o coeficiente b_1 e b_2 seja estatisticamente significativo. Esta condição estabelece a segunda fase da relação de mediação (Equação 4). Finalmente, na presença da *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2), a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) não se deve relacionar com o conflito trabalho-família (Y), de tal forma que o coeficiente c' não seja estatisticamente significativo, ou pelo menos deve perder parte da sua força de associação (Equação 4). Esta condição estabelece que a relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) e o conflito trabalho-família (Y) desaparece ou enfraquece quando o efeito mediador do *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2) é tido em consideração.

De seguida apresentamos os resultados relativos às 4 equações em análise, bem como às condições avaliadas, que se encontram sumariadas na tabela 10. Relativamente à primeira condição deste processo, os resultados revelaram que a variável independente (X) afeta a variável dependente (Y), sendo que o valor de t é significativo ao nível de $p < 0,001$, o que significa que a percepção favorável sobre o teletrabalho (X), tem um impacto negativo e estatisticamente significativo no conflito trabalho-família (Y) ($c = -0,27$; $t = -5,11$ $p < 0,001$), na qual a primeira variável é responsável por cerca de 9,6% da variância da segunda. Esta conclusão deriva de r^2 simbolizar a percentagem de variância da variável-critério explicada pelo preditor (Field, 2005). Diante destes resultados, a primeira condição desta análise encontra-se satisfeita e permite confirmar a hipótese 1a.

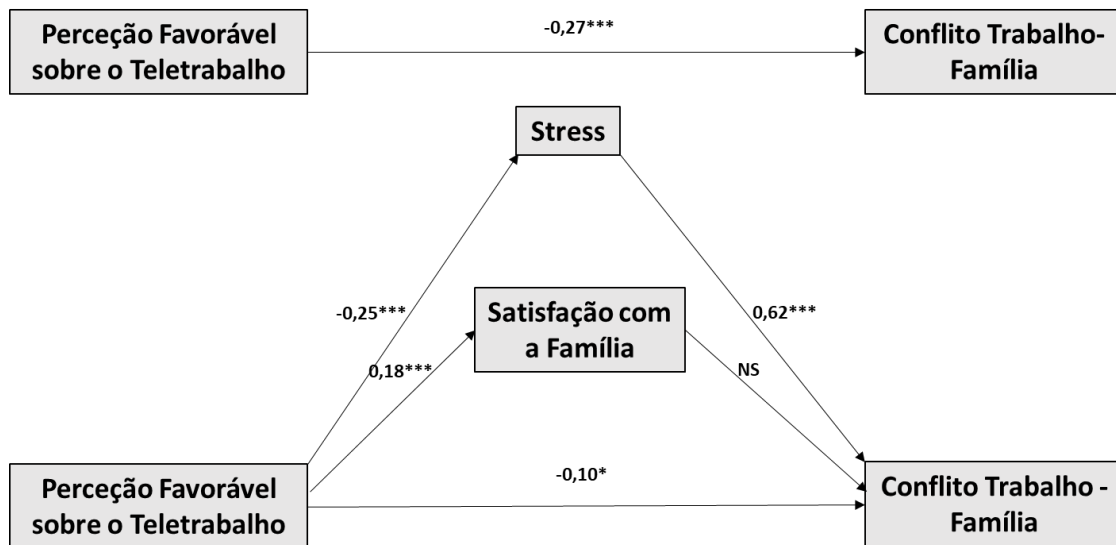
No que diz respeito à segunda condição, os resultados demonstraram que a variável independente (X) afeta a variável mediadora (M1), porque o valor de t é estatisticamente significativo ao nível de $p < 0,001$ querendo isto dizer que a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) tem um

impacto negativo, estatisticamente significativo, no *stress* (M1) ($a_1 = -0,25$; $t = -4,61$ $p < 0,001$), onde a primeira variável é responsável por cerca de 7,9% da variância da segunda. Ainda no que se refere à segunda condição a variável independente (X) afeta a variável mediadora (M2), porque o valor de t é estatisticamente significativo de $p < 0,001$ querendo dizer que a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto positivo, estatisticamente significativo na satisfação com a família (M2) ($a_2 = 0,18$; $t = 3,52$ $p < 0,001$), sendo que a primeira variável é responsável por cerca de 4,8% da variância da segunda. Encontrando-se, desta forma, satisfeita a segunda condição para a análise do processo de mediação.

Em relação à terceira condição os resultados demonstraram que o *stress* (M1), quando incluída como preditor em conjunto com a percepção favorável sobre o teletrabalho (X), tem um impacto positivo, estatisticamente significativo, no conflito trabalho-família (Y) ($b_1 = 0,62$; $t = 12,99$ $p < 0,001$). Por sua vez, os resultados demonstram que a satisfação com a família (M2), quando incluída como preditor em conjunto com a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto negativo, mas não é estatisticamente significativo no conflito trabalho-família (Y) ($b_2 = -0,07$; $t = -1,37$ $p = 0,173$). Desta forma, a terceira condição encontra-se satisfeita no que se refere à variável mediadora *stress* (M1), não se podendo afirmar o mesmo em relação à variável satisfação com a família (M2).

Finalmente, podemos concluir que os resultados vão ao encontro do modelo de mediação, uma vez que evidenciaram que a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) perdeu significância estatística ($c' = -0,10$; $t = -2,39$ $p < 0,05$) no impacto do conflito trabalho-família (Y) (figura 3) quando se consideraram as variáveis mediadoras, verificando-se uma variância explicada de 47,8%, satisfazendo a última condição. Com base nesta análise podemos afirmar que se confirma a hipótese 3a e rejeita a hipótese 5a.

Figura 3 - Influência da Percepção Favorável sobre o Teletrabalho no Conflito Trabalho-Família quando mediado pelo Stress e pela Satisfação com a Família



Estes resultados sugerem que níveis mais elevados da percepção favorável sobre o teletrabalho diminuem os níveis de conflito trabalho-família (Hipótese 1a confirmada). O *stress* que se associa de forma negativa com a percepção favorável sobre o teletrabalho e de forma positiva com o conflito trabalho-família medeia a relação entre a percepção mais positiva do teletrabalho e o conflito (Hipótese 3a confirmada). Em contrapartida, a satisfação que se associa positivamente com a percepção favorável sobre o teletrabalho e negativamente, mas sem significância estatística com o conflito trabalho-família não é mediadora da relação (Hipótese 5a rejeitada). Perante este modelo, podemos concluir que na relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho família, o *stress* aumenta os níveis de conflito, enquanto a satisfação com a família não tem um impacto significativo para mediar a relação e reduzir o conflito trabalho-família como se esperava.

Tabela 10 - Modelo de mediador múltiplo paralelo das variáveis Percepção Favorável sobre o Teletrabalho, o Conflito Trabalho-Família e as mediadoras Stress e Satisfação com a família

Resultados																	
		M1 (S)					M2 (SCF)					Y (CTF)					
Antecedente		Coef.	SE	<i>t-test</i>	IC 95% [LL; UL]		Coef.	SE	<i>t-test</i>	IC 95% [LL; UL]		Coef.	SE	<i>t-test</i>	IC 95% [LL; UL]		
X (TF)	A ₁	-0.25	0.05	-4.61***	-0.36/0.14	A ₂	0.18	0.05	3.52***	0.08 / 0.29	c'	-0.10	0.04	-2.39*	-0.19/-0.18		
M1 (S)		-	-	-	-		-	-	-	-	B ₁	0.62	0.05	12.99***	0.53/0.72		
M2 (SCF)		-	-	-	-		-	-	-	-	B ₂	-0.07	.05	-1.37	-0.17/0.03		
Constant	i _{M1}	3.93	0.17	23.68***		i _{M2}	2.89	0.16	18.19***	2.58 / 3.20	i _v	1.52	0.28	5.42***	0.97/2.08		
		R ² = 0.079						R ² = 0.048						R ² = 0.478			
		F (1.24) = 21.32, < 0.001						F (1.24) = 12.39, < 0.001						F (3.24) = 74.10, < 0.001			

Notas: X= Percepção Favorável sobre o Teletrabalho; Y= C. Trabalho-Família; M1= Stress; M2= Satisfação com a família. Com base em um teste de bootstrapping (5.000 novas amostras). Quando o bootstrapping do CI 95% (LL: níveis inferiores; UL: níveis superiores) contém zero para um dos valores, indica que o efeito não foi significativo. Coef. = Coeficientes de regressão; SE = erro padrão; IC = intervalo de confiança; * p <0,05; ** p <0,01; *** p <0,001

5.4.1.2. Análise da Mediação do Stress e da Satisfação com a Família na relação entre a Percepção Favorável sobre o Teletrabalho e o Conflito Família-Trabalho

Para testar as hipóteses de trabalho 2a, 4a e 6a, ou seja: “*Existe uma relação negativa entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho*” (H2a); “*o stress medeia a relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho*” (H4a) e “*a satisfação com a família medeia a relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho*” (H6a), seguimos um conjunto de condições imprescindíveis para a ocorrência da mediação. A primeira condição consiste na percepção favorável sobre o teletrabalho (X) se relacionar de forma negativa com o conflito família-trabalho (Y), de tal forma que o coeficiente c seja estatisticamente significativo. Esta condição estabelece que exista uma relação estatisticamente significativa entre X e Y (Equação 1). A segunda condição consiste na percepção favorável sobre o teletrabalho (X) se relacionar com o *stress* (M1) e com a satisfação com a família (M2) de forma que o coeficiente a_1 e a_2 sejam estatisticamente significativos. Esta condição estabelece a primeira fase da relação de mediação (Equação 2 e 3). Posteriormente, a terceira condição materializa-se numa relação do *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2) com o conflito família-trabalho (Y), de tal forma que o coeficiente b_1 e b_2 sejam estatisticamente significativos. Esta condição estabelece a segunda fase da relação de mediação (Equação 4). Finalmente, na presença da *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2), a percepção favorável sobre o teletrabalho(X) não se deve relacionar com o conflito família-trabalho (Y), de tal forma que o coeficiente c' não seja estatisticamente significativo, ou pelo menos deve perder parte da sua força de associação (Equação 4). Esta condição estabelece que a relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) e o conflito família-trabalho (Y) desaparece ou enfraquece quando o efeito mediador do *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2) é tido em consideração.

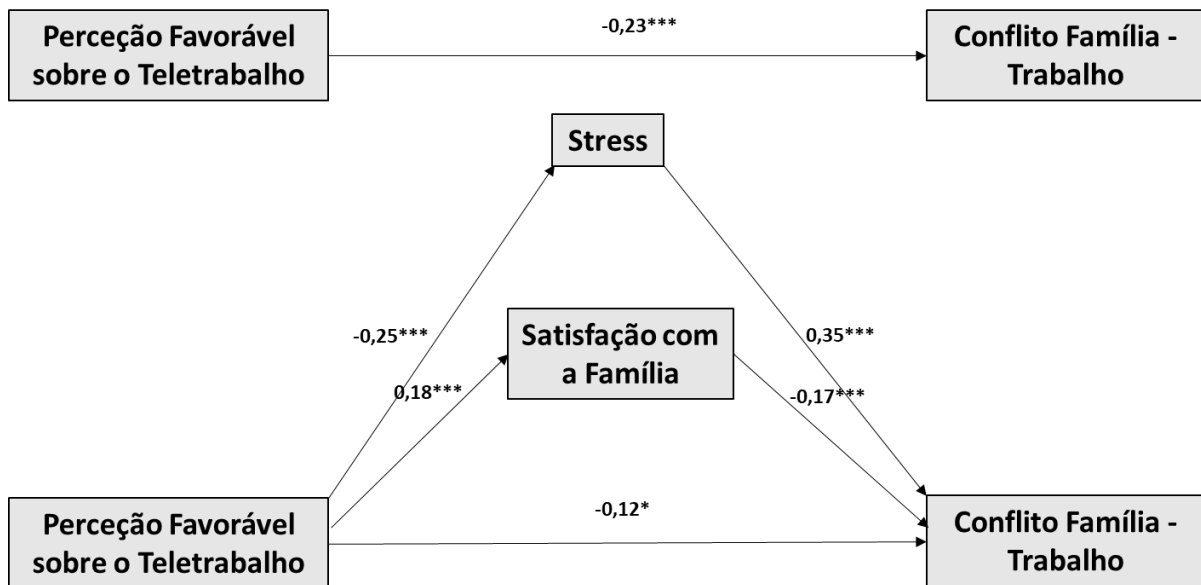
De seguida apresentamos os resultados relativos às 4 equações em análise, bem como a confirmação/rejeição das hipóteses (tabela 11). Relativamente à primeira condição deste processo, os resultados revelaram que a variável independente afeta a variável dependente, sendo que o valor de t é significativo ao nível de $p < 0,001$, o que significa que a percepção positiva sobre o teletrabalho (X), teve um impacto negativo estatisticamente significativo, no conflito família-trabalho (Y) ($c = -0,23$; $t = -4,85$ $p < 0,001$), na qual a primeira variável é responsável por cerca de 8,73% da variância da segunda. Esta conclusão deriva de r^2 simbolizar a percentagem de variância da variável-critério explicada pelo preditor (Field, 2005). Diante destes resultados, a primeira condição desta análise encontra-se satisfeita e a hipótese 2a é confirmada.

No que diz respeito à segunda condição, os resultados demonstraram que a variável independente (X) afeta a variável mediadora (M1), porque o valor de t é estatisticamente significativo ao nível de $p < 0,001$ querendo isto dizer que a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto negativo, estatisticamente significativo, no *stress* (M1) ($a_1 = -0,25$; $t = -4,62$ $p < 0,001$), onde a primeira variável é responsável por cerca de 7,9% da variância da segunda. Ainda no que se refere à segunda condição a variável independente (X) afeta a variável mediadora (M2), porque o valor de t é estatisticamente significativo de $p < 0,001$ querendo dizer que a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto positivo, estatisticamente significativo na satisfação com a família (M2) ($a_2 = 0,18$; $t = 3,52$ $p < 0,001$), sendo que a primeira variável é responsável por cerca de 4.8% da variância da segunda. Encontra-se satisfeita a segunda condição.

Em relação à terceira condição os resultados demonstraram que o *stress* (M1), quando incluída como preditor em conjunto com a percepção favorável sobre o teletrabalho (X), tem um impacto positivo, estatisticamente significativo, no conflito família-trabalho (Y) ($b_1 = 0,35$; $t = 6,76$ $p < 0,001$). Por sua vez, os resultados demonstram que a satisfação com a família (M2), quando incluída como preditor em conjunto com a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto negativo, estatisticamente significativo no conflito família-trabalho (Y) ($b_2 = -0,17$; $t = -3,18$ $p < 0,001$). Desta forma, a terceira condição encontra-se satisfeita.

Finalmente, podemos concluir que os resultados vão ao encontro do modelo de mediação, uma vez que evidenciaram que a percepção favorável sobre o teletrabalho (X) perdeu significância estatística ($c' = -0,12$; $t = -4,25$ $p < 0,05$) no impacto do conflito família-trabalho (Y) (figura 4), verificando-se uma variância explicada de 27,2%, satisfazendo a última condição da análise de mediação e confirmando as hipóteses 4a e 6a.

Figura 4 - Influência da Percepção Favorável sobre o Teletrabalho no Conflito Família-Trabalho quando mediado pelo Stress e pela Satisfação com a Família



Estes resultados sugerem que níveis mais elevados da percepção favorável sobre o teletrabalho diminuem os níveis de conflito família-trabalho (confirma-se a H2a). O *stress* que se associa de forma negativa com a percepção favorável sobre o teletrabalho e de forma positiva com o conflito família-trabalho medeia a relação entre a percepção do teletrabalho e o conflito família-trabalho (confirma-se a H4a). A satisfação que se associa positivamente com a percepção favorável sobre o teletrabalho e negativamente sobre o conflito família-trabalho (confirma-se a H6a). Perante este modelo, podemos concluir que na relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho, o *stress* aumenta os níveis de conflito, enquanto a satisfação com a família reduz o conflito originado pela família e com impacto no trabalho. Nestas circunstâncias os teletrabalhadores que se sentem bem a trabalhar à distância quando existe *stress* este aumenta bastante o conflito sentido da interferência da família no trabalho, enquanto a satisfação com a família contribui para diminuir esse impacto negativo da família no trabalho.

Tabela 11 - Modelo de mediador múltiplo paralelo das variáveis Percepção Favorável sobre o Teletrabalho, o Conflito Família-Trabalho e as mediadoras Stress e Satisfação com a família

Resultados																	
		M1 (S)					M2 (SCF)					Y (CFT)					
Antecedente		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		
X (TF)	A ₁	-0.25	0.05	-4.62***	-0.36 / -0.14	A ₂	0.18	0.05	3.52***	0.08 / 0.29	c'	-0.12	0.05	-4.25*	-0.34 / -0.14		
M1 (S)		-	-	-	-		-	-	-	-	B ₁	0.35	0.05	6.76***	0.25 / 0.46		
M2 (SCF)		-	-	-	-		-	-	-	-	B ₂	-0.17	0.05	-3.18***	-0.28 / -0.07		
Constant	i _{M1}	3.93	0.17	23.68***	3.60 / 4.26	i _{M2}	2.89	0.16	18.19***	2.58 / 3.20	i _Y	2.39	0.31	7.83***	1.79 / 2.99		
		R ² = 0.079						R ² = 0.048						R ² = 0.272			
		F (1.24) = 21.32, <0.001						F (1.24) = 12.39, <0.001						F (3.24) = 30.35, <.001			

Notas: X= Percepção Favorável sobre o Teletrabalho; Y= C. Família-Trabalho; M1= *Stress*; M2= Satisfação com a família. Com base em um teste de bootstrapping (5.000 novas amostras). Quando o bootstrapping do CI 95% (LL: níveis inferiores; UL: níveis superiores) contém zero para um dos valores, indica que o efeito não foi significativo. Coef. = Coeficientes de regressão; SE = erro padrão; CI = intervalo de confiança; * p <0,05; ** p <0,01; *** p <0,001

5.4.1.3. Análise da Mediação do Stress e da Satisfação com a Família na relação entre a Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho e o Conflito Trabalho-Família

Para testar as hipóteses de trabalho 1b, 3b e 5b, as quais afirmam: “existe uma relação positiva entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família” (H1b); “o *stress* medeia a relação entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família” (H3b); e “a satisfação com a família medeia a relação entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família” (H5b), respetivamente. Tal como nos modelos estimados anteriormente, neste também seguimos as condições necessárias á análise pelo que a primeira condição consiste na percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) se relacionar com o conflito trabalho-família(Y), de tal forma que o coeficiente c seja estatisticamente significativo. Esta condição estabelece que exista uma relação estatisticamente significativa entre X e Y (Equação 1). A segunda condição consiste na percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) se relacionar com o *stress* (M1) e com a satisfação com a família (M2) de forma que o coeficiente a1 e a2 sejam estatisticamente significativos. Esta condição estabelece a primeira fase da relação de mediação (Equação 2 e 3). Posteriormente, a terceira condição materializa-se numa relação do *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2) com o conflito trabalho-família (Y), de tal forma que os coeficientes b1 e b2 sejam estatisticamente significativos. Esta condição estabelece a segunda fase da relação de mediação (Equação 4). Finalmente, na presença da *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2), a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) não se deve relacionar com o conflito trabalho-família (Y), de tal forma que o coeficiente c' não seja estatisticamente significativo, ou pelo menos deve perder parte da sua significância (Equação 4). Esta condição estabelece que a relação entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) e o conflito trabalho-família (Y) desaparece ou enfraquece quando o efeito mediador do *stress* (M1) e da satisfação com a família (M2) é tido em consideração.

De seguida apresentamos os resultados relativos às equações em análise, bem como às condições consideradas nesta análise, que se encontram sumariadas na tabela 12. Relativamente à primeira condição deste processo, os resultados revelaram que a variável independente afeta a variável dependente, sendo que o valor de t é significativo num nível de significância de $p < 0,001$, o que significa que a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X), teve um impacto positivo e estatisticamente significativo, no conflito trabalho (Y) ($c = 0,39$; $t = 7,08$ $p < 0,001$), na qual a primeira variável é responsável por cerca de 16,93% da variância da segunda. Esta conclusão deriva de r^2 simbolizar a percentagem de variância da variável-critério explicada pelo preditor (Field, 2005). Diante

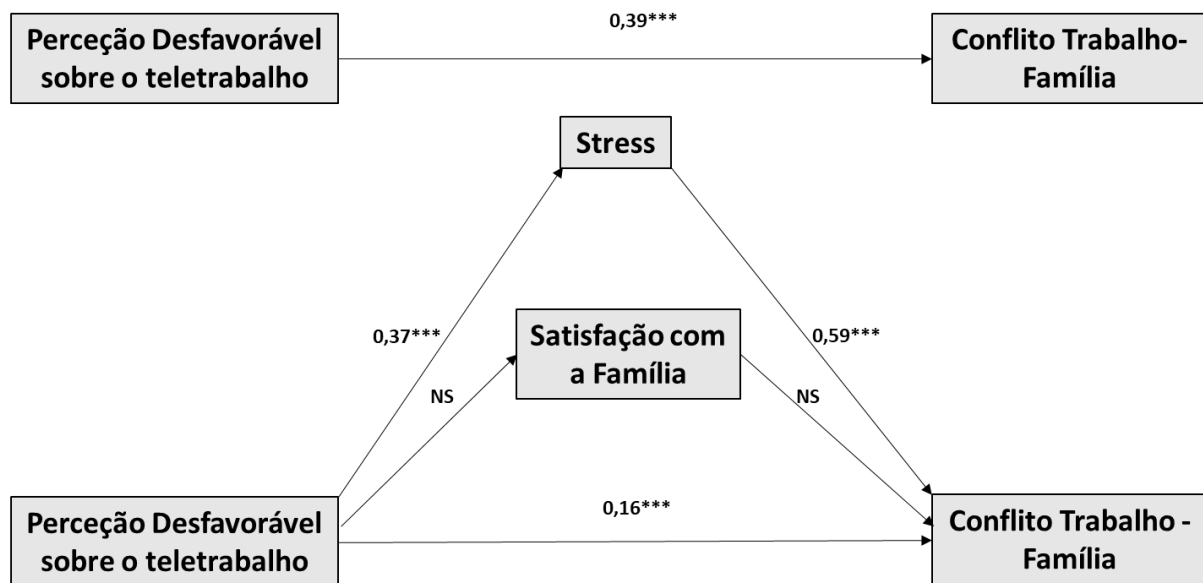
destes resultados, a primeira condição desta análise encontra-se satisfeita, confirmando assim a hipótese 1b.

No que diz respeito à segunda condição, os resultados demonstraram que a variável independente (X) afeta a variável mediadora (M1), porque o valor de t é estatisticamente significativo ao nível de $p < 0,001$ querendo isto dizer que a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto positivo, estatisticamente significativo, no *stress* (M1) ($a_1 = 0,37$; $t = 6,57$ $p < 0,001$), onde a primeira variável é responsável por cerca de 14,9% da variância da segunda. Ainda no que se refere à segunda condição a variável independente (X) não afeta a variável mediadora (M2), sendo o valor de t estatisticamente não significativo de $p = 0,172$ pelo que a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) não tem o impacto esperado na satisfação com a família (M2) ($a_2 = -0,08$; $t = -1,37$ $p = 0,172$), sendo que a primeira variável é responsável por cerca de 0,8% da variância da segunda. Nesta análise fica satisfeita a segunda condição apenas quando se considera a variável mediadora *stress*.

Em relação à terceira condição os resultados demonstraram que o *stress* (M1), quando incluído como preditor em conjunto com a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X), tem um impacto positivo, estatisticamente significativo, no conflito trabalho-família (Y) ($b_1 = 0,59$; $t = 11,85$ $p < 0,001$). Por sua vez, os resultados demonstram que a satisfação com a família (M2), quando incluída como preditor em conjunto com a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto negativo, mas estatisticamente não significativo no conflito trabalho-família (Y) ($b_2 = -0,09$; $t = -1,77$ $p < 0,07$). Desta forma, a terceira condição encontra-se satisfeita a nível da variável mediadora *stress* confirmando assim a hipótese 3b.

Finalmente, podemos concluir que os resultados vão ao encontro do modelo de mediação, uma vez que evidenciaram que a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) perdeu significância estatística ($c' = 0,16$; $t = 3,52$ $p < 0,001$) no impacto do conflito trabalho-família (Y) (figura 5), verificando-se uma variância explicada de 49%, não satisfazendo a última condição. Contudo, esta relação é apenas mediada pelo *stress*, uma vez que não existe relação entre a satisfação com a família e a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e não existe uma relação significativa com o conflito trabalho-família (rejeitando-se a hipótese 6b).

Figura 5 - Influência da Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho no Conflito Trabalho-Família quando mediado pelo Stress e pela Satisfação com a Família



Estes resultados sugerem que níveis mais elevados da percepção desfavorável sobre o teletrabalho, aumentam os níveis de conflito trabalho-família. Esta relação é fortalecida quando é mediada pelo stress, que se associa de forma positiva com a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e com o conflito trabalho-família. Perante este modelo, podemos concluir que na relação entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho família, o *stress* aumenta os níveis de conflito ou interferência do trabalho na família. Esta evidência confirma que o conflito vivido durante a pandemia por muitos profissionais e no recurso ao trabalho remoto como solução inesperada foi agravado quando existia uma opinião mais desfavorável em relação ao teletrabalho e quando se sentiam níveis mais elevados de stress. Nesta situação mais desfavorável, a satisfação com a família não contribuía para amenizar o conflito vivenciado na família pela interferência do trabalho.

Tabela 12 - Modelo de mediador múltiplo paralelo das variáveis Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho, o Conflito Trabalho-Família e as mediadoras Stress e Satisfação com a família

Resultados																	
		M1 (S)					M2 (ScF)					Y (CTF)					
Antecedente		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		
X (TD)	A ₁	0.37	0.06	6.57***	0.26 / 0.48	A ₂	-0.08	0.06	-1.37	-0.19 / 0.03	c'	0.16	0.05	3.52***	0.72 / 0.26		
M1 (S)		-	-	-	-		-	-	-	-	B ₁	0.59	0.05	11.85***	0.49 / 0.69		
M2 (SCF)		-	-	-	-		-	-	-	-	B ₂	-0.09	0.05	-1.77	-0.18 / 0.01		
Constant	i _{M1}	2.05	0.19	11.08***	1.69 / 2.42	i _{M2}	3.66	0.19	19.43***	3.29 / 4.03	i _v	0.89	0.26	3.41***	0.38 / 1.40		
		R ² = 0.149 F (1.24) = 43.20, <.001						R ² = 0.008 F (1.24) = 1.88, <0.172						R ² = 0.490 F (3.24) = 78.26, <.001			

Notas: X= Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho; Y= C. Trabalho-Família; M1= *Stress*; M2= Satisfação com a família. Com base em um teste de bootstrapping (5.000 novas amostras). Quando o bootstrapping do CI 95% (LL: níveis inferiores; UL: níveis superiores) contém zero para um dos valores, indica que o efeito não foi significativo. Coef. = Coeficientes de regressão; SE = erro padrão; CI = intervalo de confiança; * p <0,05; ** p <0,01; *** p <0,001

5.4.1.4. Análise da Mediação do Stress e da Satisfação com a Família na relação entre a Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho e o Conflito Família-Trabalho

Finalmente para testar as hipóteses de trabalho 2b, 4b e 6b, designadamente: “*Existe uma relação positiva entre a “percepção desfavorável sobre o teletrabalho” e o conflito família-trabalho*” (H2b); “*o stress medeia a relação entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho*” (H4b); e “*a satisfação com a família medeia a relação entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho*” (H6b) seguimos as condições necessárias para avaliar a existência de mediação na relação entre a percepção desfavorável quanto ao teletrabalho e o conflito família-trabalho. Tendo sido cumpridos os pressupostos, os resultados indicaram relativamente à primeira condição deste processo, que a variável independente afeta a variável dependente, sendo que o valor de t é significativo ao nível de $p < 0,001$, o que significa que a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X), teve um impacto positivo e estatisticamente significativo, no conflito família-trabalho (Y) ($c = 0,32$; $t = 6,34$ $p < 0,001$), na qual a primeira variável é responsável por cerca de 14% da variância da segunda. Diante destes resultados, a primeira condição desta análise encontra-se satisfeita permitindo confirmar a hipótese 2b.

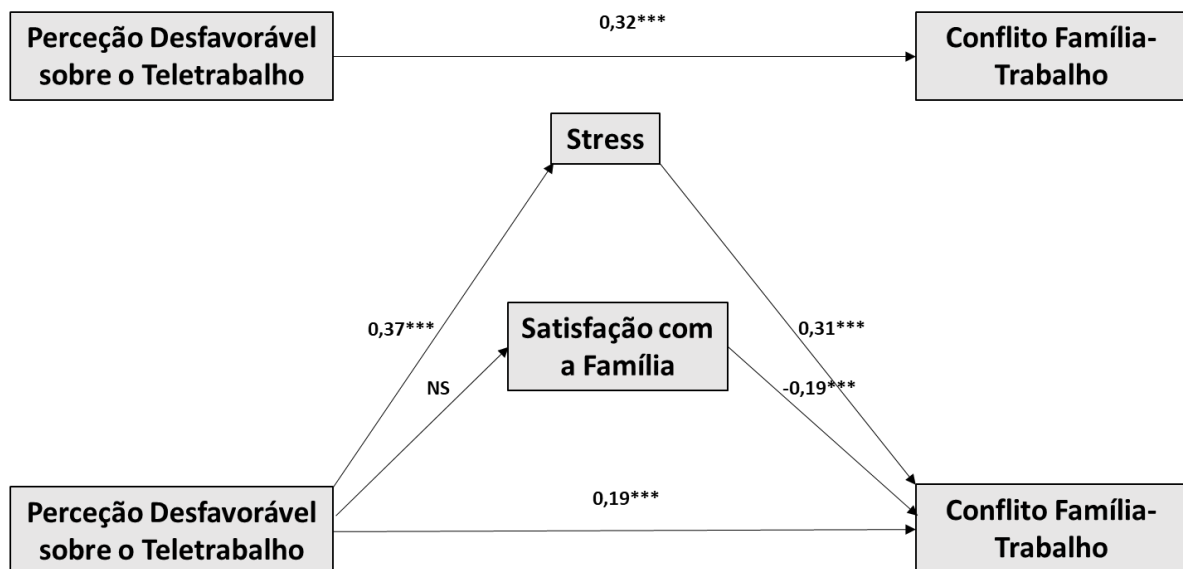
No que diz respeito à segunda condição, os resultados demonstraram que a variável independente (X) afeta a variável mediadora (M1), porque o valor de t é estatisticamente significativo no nível de significância de $p < 0,001$ querendo isto dizer que a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto positivo, estatisticamente significativo, no *stress* (M1) ($a_1 = 0,37$; $t = 6,57$ $p < 0,001$), onde a primeira variável é responsável por cerca de 14,9% da variância da segunda. Ainda no que se refere à segunda condição a variável independente (X) não afeta a variável mediadora (M2), sendo o valor de t não é estatisticamente significativo ($p = 0,172$) querendo dizer que a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) não tem um impacto significativo na satisfação com a família (M2) ($a_2 = -0,08$; $t = -1,37$ $p = 0,172$), sendo que a primeira variável é responsável por apenas cerca de 0,8% da variância da segunda. Desta análise considera-se satisfeita a segunda condição a nível da variável mediadora *stress*.

Em relação à terceira condição os resultados demonstraram que o *stress* (M1), quando incluída como preditor em conjunto com a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X), tem um impacto positivo, estatisticamente significativo, no conflito família-trabalho (Y) ($b_1 = 0,31$; $t = 5,73$ $p < 0,001$). Por sua vez, os resultados demonstram que a satisfação com a família (M2), quando incluída

como preditor em conjunto com a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) tem um impacto negativo, estatisticamente significativo no conflito família-trabalho (Y) ($b_2 = -0,19$; $t = -3,67$ $p < 0,001$). Desta forma, a terceira condição encontra-se satisfeita.

Finalmente, podemos concluir que os resultados vão ao encontro do modelo de mediação, uma vez que evidenciaram que a percepção desfavorável sobre o teletrabalho (X) perdeu significância estatística ($c' = 0,19$; $t = 3,89$ $p < 0,001$) no impacto do conflito família-trabalho (Y) (figura 6), verificando-se uma variância explicada de 29,6%, não satisfazendo a última condição. Mais uma vez, a relação é apenas mediada pelo *stress*, não existindo resultados significativos entre as variáveis X e Y com a variável satisfação com a família como medidora.

Figura 6 - Influência da Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho no Conflito Família-Trabalho quando mediado pelo Stress e pela Satisfação com a Família



Estes resultados sugerem que níveis mais elevados da percepção desfavorável sobre o teletrabalho, aumentam os níveis de conflito família-trabalho (confirmando H2b). Perante este modelo, podemos concluir que na relação entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho, o *stress* aumenta os níveis de conflito (confirmando a Hipótese 4b). No entanto, o modelo não confirma a mediação da variável satisfação com a família na relação entre a percepção desfavorável em relação ao teletrabalho e o conflito família-trabalho (rejeitando a Hipótese 6b). Ou seja, quando existe uma percepção negativa em relação ao regime de trabalho à distância e essa percepção influencia negativamente o conflito sentido pela interferência da família no trabalho, a satisfação com a família

não contribui para minimizar o conflito vivenciado. Em contrapartida o stress contribui largamente para o agudizar.

Concluída a análise e apresentação dos resultados, que nos ajudaram na confirmação das hipóteses de investigação, no próximo capítulo iremos interpretar e discutir estes mesmos resultados.

Tabela 13 - Modelo de mediador múltiplo paralelo das variáveis Percepção Negativa sobre o Teletrabalho, o Conflito Família-Trabalho e as variáveis mediadoras Stress e Satisfação com a família

Resultados																	
		M1 (S)					M2 (SCF)					Y (CFT)					
Antecedente		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		Coef.	SE	<i>t-test</i>	CI 95% [LL; UL]		
X (TD)	A ₁	0.37	0.06	6.57***	0.26 / 0.48	A ₂	-0.08	0.06	-1.37	-0.19 / 0.03	c'	0.19	0.05	3.89***	0.09 / 0.29		
M1 (S)		-	-	-	-		-	-	-	-	B ₁	0.31	0.05	5.73***	0.20 / 0.41		
M2 (SCF)		-	-	-	-		-	-	-	-	B ₂	-0.19	0.05	-3.67***	-0.029 / -0.09		
Constant	i _{M1}	2.05	0.19	11.08***	1.69 / 2.42	i _{M2}	3.66	0.19	19.44***	3.29 / 4.03	i _v	1.65	0.28	5.83***	1.09 / 2.20		
		R ² = 0.149 F (1.24) = 43,20, p <.001						R ² = 0.008 F (1.24) = 1.88, p = 0.172						R ² = 0.296 F (3.24) = 34.24, p <.001			

Notas: X= Percepção Desfavorável sobre o Teletrabalho; Y= C. Família-Trabalho; M1= Stress; M2= Satisfação com a família. Com base em um teste de bootstrapping (5.000 novas amostras). Quando o bootstrapping do CI 95% (LL: níveis inferiores; UL: níveis superiores) contém zero para um dos valores, indica que o efeito não foi significativo. Coef. = Coeficientes de regressão; SE = erro padrão; CI = intervalo de confiança; * p <0,05; ** p <0,01; *** p <0,001

Capítulo 6 – Discussão dos Resultados

Neste capítulo serão discutidos os resultados obtidos, considerando os objetivos do estudo, ou seja, analisar o impacto da percepção sobre o teletrabalho durante o período da pandemia no conflito trabalho-família e família-trabalho, quando mediado pelo *stress* e pela satisfação com a família. Para esta análise, foram consideradas as variáveis “percepção sobre o teletrabalho” (favorável e desfavorável), o conflito trabalho-família e família-trabalho, o *stress* e a satisfação com a família. Assim, passaremos à discussão dos resultados tendo como referência os estudos existentes na literatura.

6.1. A Relação entre a Percepção sobre o Teletrabalho e o Conflito Trabalho-Família e Família-Trabalho

O primeiro objetivo deste estudo consistia em analisar a percepção dos indivíduos face à experiência de teletrabalho, no sentido de compreender como estes experienciaram a adoção de medidas de teletrabalho durante a pandemia. Os resultados da análise exploratória evidenciaram uma visão dicotómica em relação a esta medida de teletrabalho, ou seja, uma percepção favorável, em que os indivíduos evidenciaram as vantagens de trabalhar remotamente e uma percepção desfavorável na qual os indivíduos destacaram as desvantagens no que toca ao teletrabalho. Estas percepções são suportadas pela literatura, havendo autores que defendem que o teletrabalho está associado a um conjunto de vantagens, nomeadamente maior flexibilidade e autonomia para gerir o seu trabalho e a vida doméstica/familiar, melhor desempenho e produtividade, maior motivação e satisfação e menos stress (Hill, Ferris e Martinson, 2003; Tremblay e Genin, 2007; Rosenfield e Alves, 2011), contudo há autores que defendem que em determinadas circunstâncias também podem ser percecionadas desvantagens, uma vez que nem todos os colaboradores têm a mesma autodisciplina em relação ao trabalho e capacidade de limitar no tempo e no espaço a sua rotina de trabalho e de vida familiar/doméstica (Tremblay, 2002; Hill, Ferris e Martinson, 2003).

O segundo objetivo desta investigação consistiu em perceber a relação entre a adoção de medidas de teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho. O conflito interpapeis é uma temática bastante estudada na literatura devido ao impacto das transformações sociais, económicas, demográficas e até tecnológicas nas esferas do trabalho e da família e pelo impacto na forma como os indivíduos desempenham e valorizam os diferentes papéis e consequentemente a relação entre os dois domínios (Ribeiro e Pimenta, 2014).

Greenhaus e Beutell (1985) definiram o conflito trabalho-família como uma forma de conflito intrapapel na qual as pressões exercidas pelos papéis do domínio do trabalho e da família são mutuamente incompatíveis, de modo que a participação num papel torna mais difícil a participação no outro” (p.77), assim, quando as exigências do trabalho interferem sobre a família, estamos perante o conflito trabalho-família, por sua vez, quando as responsabilidades familiares interferem sobre o desempenho no trabalho, ocorre o conflito família-trabalho. A interface entre o trabalho e a família, fez emergir na literatura um conjunto de modelos ou mecanismos explicativos da ligação entre as duas esferas, contribuindo para um conhecimento mais alargado desta relação.

No entanto, a literatura não apresenta muitos estudos que analisem a percepção sobre o teletrabalho e o conflito interpapeis, no entanto para este estudo foram úteis algumas teorias que permitem enquadrar e explicar os resultados obtidos neste estudo.

A análise correlações e a análise de regressões realizadas permitem-nos validar as hipóteses 1a e 2a, ou seja, de que existe uma relação negativa entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e o conflito família-trabalho, demonstrando que a percepção favorável sobre o teletrabalho tende a diminuir as duas direções do conflito. Ou seja, os indivíduos que percecionam mais vantagens na sua experiência de teletrabalho vivenciam níveis mais baixos de conflito interdomínios.

As hipóteses 1b e 2b, também foram validadas, uma vez que a análise permitiu estabelecer uma relação positiva entre a percepção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho, significando que os indivíduos que percecionaram mais desvantagens na sua experiência de teletrabalho tendem a vivenciar níveis de conflito mais elevados, em ambas as direções.

Recuperando a literatura sobre o conflito bidirecional entre o trabalho e a família, Greenhaus e Beutell (1985) afirmam que para além da direção do conflito existem diferentes tipos de conflito consoante a interferência em causa, podendo ser: baseada no tempo, na tensão e no comportamento. Relativamente ao tempo, o facto de na modalidade de teletrabalho o indivíduo poder trabalhar a partir do espaço da família (casa), respondendo às necessidades dos dois domínios, é um fator que pode contribuir para a diminuição do conflito. Quanto ao conflito baseado na tensão, podemos afirmar que o teletrabalho quando realizado a partir de casa, poderá levar a que os sentimentos e pressões sentidos num dos domínios passe mais facilmente para o outro domínio gerando conflito. E por fim, quanto ao

comportamento, poderá ser mais difícil separar os comportamentos, esperados e desejados, em cada domínio, quando estes se misturam no mesmo espaço e tempo.

Isto transporta-nos até à Teoria da Fronteira que nos diz que existe um conjunto de “fronteiras” (barreiras mentais) criadas pelos indivíduos para demarcarem os diferentes papéis e organizarem a sua forma de pensar (Clark, 2000; Frone, 2003). Estas fronteiras poderão ser mais ou menos flexíveis e permeáveis dependendo da realidade de cada indivíduo. Assim, o indivíduo poderá assumir fronteiras, mais “espessas” e sólidas entre os vários papéis (segmentação), não havendo espaço para a mistura entre papéis, diminuindo o sentimento de confusão, ou, por outro lado, poderá assumir fronteiras permeáveis e “finas” (integração), diminuindo a magnitude de transição psicológica de um papel para o outro. Isto faz-nos refletir que um indivíduo que normalmente assuma fronteiras mais sólidas, poderá ter uma experiência de teletrabalho mais desvantajosa e assim aumentar o conflito interpapeis. Por outro lado, um indivíduo que assuma fronteiras mais finas terá maior facilidade em fazer a transição entre papéis, pelo que poderá ter uma perceção mais vantajosa sobre o teletrabalho e consequentemente vivenciar níveis mais baixos de conflito. Contudo, poderão existir custos e benefícios associados à transição de fronteiras. Os custos associados à segmentação prendem-se com o maior esforço de transição, psicológica ou física, de um papel para o outro, enquanto na integração consiste na dificuldade em não misturar os dois papéis.

A literatura sobre o conflito interpapeis apresenta-nos ainda a Teoria da Escassez de Recursos que defende que os indivíduos possuem uma quantidade finita de recursos, por isso quando um domínio consome muito um recurso, o outro domínio tem menos recursos para se satisfazer, entrando em conflito. A literatura sobre o teletrabalho afirma que uma das vantagens desta modalidade é a autonomia na gestão entre o trabalho e a vida doméstica, ou seja, permite ao trabalhador gerir os recursos em função das necessidades de cada esfera, em cada momento, reduzindo o conflito. Por outro lado, indivíduos que não tenham capacidade de autogestão terão maior dificuldade em gerir esses recursos pelo que sentirão maiores níveis de conflito.

Em suma, os resultados obtidos no presente estudo confirmam as hipóteses 1a, 1b, 2a e 2b, concluindo-se que a perceção sobre o teletrabalho, favorável ou desfavorável, isto é, a forma como os indivíduos experienciam esta modalidade - gerindo as fronteiras e os recursos entre as duas esferas da vida – relaciona-se, de forma negativa e positiva, respetivamente, com o conflito bidirecional entre o trabalho e a família.

6.2. O papel de mediação do *Stress* e da Satisfação com a Família

Como foi explicado na revisão de literatura, “o *stress* é um processo transacional de desajustamento entre a pessoa e a sua envolvente, o qual produz respostas (*strain*) físicas, psicológicas e comportamentais” (Cunha, Rego, Campos e Cunha, Cabral-Cardoso e Neves, 2016, p.167) e ocorre por via de estímulos (*stressors*) internos ou externos ao indivíduo, ou pela ocorrência de ambos, que irão produzir consequências a nível pessoal e nas diferentes esferas da vida de cada indivíduo ou como referem LePine, LePine e Jackson (2004) consiste numa reação dinâmica do indivíduo face a uma situação, que excede as suas capacidades ou recursos.

O trabalho é entendido como um estímulo causador de *stress*, sendo definido como stress ocupacional ou profissional. Este é percebido como o desajustamento entre os indivíduos e o trabalho, derivado do conflito entre os papéis relacionados com o trabalho e os papéis extra-laborais, bem como das características individuais do colaborador. Cunha et al. (2016) identificaram dois grupos de causas de *stress* no trabalho: os stressores organizacionais (característica do papel, características do trabalho, liderança, clima organizacional e as condições físicas do trabalho) e os stressores extraorganizacionais (acontecimentos da vida do indivíduo, como divórcios, famílias monoparentais e conflitos conjugais).

Neste sentido, o terceiro objetivo deste estudo prende-se com a compreensão dos efeitos do *stress* na relação entre a adoção das medidas de teletrabalho e conflito trabalho-família e família-trabalho.

A intervenção do construto *stress*, conjuntamente com a satisfação com a família, na relação entre a perceção sobre o teletrabalho (favorável e desfavorável) e conflito trabalho-família e família-trabalho, implicou a suposição de relacionamentos entre as variáveis envolvidas.

Primeiramente, no que diz respeito à relação entre a perceção favorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho, verificámos que a perceção favorável sobre o teletrabalho teve um impacto negativo, por si só, nos dois conflitos. Por sua vez, no que diz respeito à relação entre a perceção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho, verificámos que a perceção desfavorável sobre o teletrabalho tem um impacto positivo sobre ambos os conflitos. Estas influências, que em parte já tinham sido comprovadas pela análise de correlações, evidenciam a importância da perceção favorável sobre o teletrabalho para a diminuição do conflito trabalho-família e

família-trabalho e o impacto da percepção desfavorável sobre o teletrabalho para o maior conflito interpapeis dos teletrabalhadores.

Na relação entre a percepção sobre o teletrabalho e o *stress*, a análise de mediação permitiu verificar que o impacto positivo ou negativo entre as variáveis, depende da forma como os indivíduos percebem o teletrabalho. Ou seja, na relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o *stress*, a análise de mediação permitiu corroborar a existência de um impacto negativo entre as variáveis, o que vai ao encontro dos argumentos de alguns estudos (Hill, Ferris e Martinson, 2003; Tremblay e Genin, 2007; Rosenfield e Alves, 2011; Tremblay e Thomson, 2012), no sentido que existe um conjunto de vantagens associadas ao teletrabalho que permitem reduzir o *stress* sentido pelos teletrabalhadores. Contudo, na análise de mediação, a percepção desfavorável sobre o teletrabalho tem um impacto positivo no *stress*, o que também é defendido por alguns autores (Tremblay, 2002; Hill, Ferris e Martinson, 2003), uma vez que as desvantagens associadas ao teletrabalho tendem a provocar o aumento do *stress*.

No modelo de mediação, o *stress*, quando incluído como preditor, provocou um impacto positivo sobre o conflito trabalho-família e família-trabalho. A relação entre o *stress* e o conflito interpapeis encontra-se bem documentada na literatura como é o caso dos estudos de Frone et al. (1992) e Allen et al. (2000), em que obtiveram os mesmos resultados. No entanto, o seu papel mediador na relação entre a percepção do teletrabalho e do conflito interpapeis não estava suficientemente explicada, tendo-se comprovado neste estudo que o *stress* desempenha um papel importante de mediação naquela relação.

O quarto objetivo deste estudo consistia então em compreender o efeito mediador da satisfação com a família na relação entre a adoção das medidas de teletrabalho e o conflito trabalho-família e família-trabalho.

A satisfação com a família é um conceito complexo uma vez que, segundo Fraser (1983), a satisfação é um estado subjetivo na medida em que pode variar de indivíduo para indivíduo, de circunstância para circunstância, ao longo do tempo para o mesmo indivíduo e pode ser influenciada por fatores internos e externos, neste caso, relativos ao contexto familiar. Segundo Pavot e Diener (2003) a satisfação com a família pode ser definida como um julgamento cognitivo consciente, da vida familiar, em que os critérios para o julgamento dependem de cada indivíduo. Steuer (1989) assinala que a satisfação é o sentimento de concretização e de realização de uma necessidade (Martinez &

Paraguay, 2003) e transpondo para o conceito analisado significa o sentimento de concretização no contexto familiar.

Os resultados indicaram que na relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e a satisfação com a família existe um impacto positivo entre as variáveis. No entanto, a percepção desfavorável sobre o teletrabalho parece não ter uma relação significativa com a satisfação com a família, tal como a análise de correlações já tinha revelado. No modelo de mediação, a satisfação com a família, quando incluída como preditor, provocou um impacto negativo sobre o conflito trabalho-família e família-trabalho.

Ou seja, as vantagens associadas a esta modalidade de trabalho ajudam a estabelecer um equilíbrio entre o trabalho e a família e conseqüentemente aumentam os níveis de satisfação vivenciada pelos indivíduos.

No que diz respeito à relação negativa entre a satisfação com a família e o conflito bidirecional trabalho-família, esta pode ser explicada através da teoria de Spillover que refere que não existe uma separação dos dois papéis, pelo que podem influenciar-se positiva ou negativamente, pelo que os indivíduos transferem atitudes, valores e comportamentos de uma esfera para a outra, o que significa que a satisfação ou insatisfação com um dos papéis poderá afetar a outra esfera (Edwards e Rothbard, 2000).

Chegando à última parte do processo de mediação, podemos confirmar que o *stress* exerce um efeito de mediação da relação entre as percepções sobre o teletrabalho (favorável e desfavorável) e o conflito trabalho-família e família-trabalho. Esta relação é mais evidente quando a percepção relativamente ao teletrabalho é desfavorável. Neste caso o stress agudiza o conflito vivenciado nos dois sentidos.

A satisfação com a família tem um efeito mediador significativo apenas na relação entre a percepção favorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho. Os resultados indicaram que nas outras relações a satisfação com a família não desempenhava o mesmo papel de mediação. Concretamente na dimensão do conflito trabalho-família a satisfação com a família não exerce o mesmo papel mediador indicando que a satisfação com a família media apenas a relação quando o conflito se deve à interferência da família no trabalho e não o contrário. Ou seja, as pessoas com melhores experiências de teletrabalho e que revelam maior satisfação com a sua relação familiar

conseguem amenizar o impacto negativo ou a interferência que a vida familiar tem no contexto de trabalho.

Em suma, podemos concluir que os teletrabalhadores que perceberam o teletrabalho de forma mais favorável, vivenciaram níveis mais baixos de *stress* e mais elevados de satisfação com a família, pelo que o efeito mediador destas variáveis permitiu experienciarem níveis mais baixos de conflito trabalho-família e família-trabalho. Por outro lado, os teletrabalhadores que perceberam o teletrabalho de forma mais desfavorável, vivenciaram níveis mais elevados de *stress*, pelo que o efeito mediador desta variável levou a que experienciassem níveis mais elevados de conflito trabalho-família e família-trabalho.

Capítulo 7 – Considerações Finais

Neste último capítulo, centramos a nossa análise em torno das conclusões mais proeminentes retiradas do estudo, procurando responder ao problema de investigação e aos objetivos inicialmente traçados. Apresentam-se, de seguida, as principais conclusões obtidas no estudo e as implicações para o conhecimento académico e prático. São ainda apresentadas as principais limitações da investigação, bem como algumas sugestões para pesquisas futuras

7.1. Principais conclusões do Estudo

Esta dissertação pretendia compreender o impacto da adoção de medidas teletrabalho, através da perceção dos indivíduos sobre as suas experiências de teletrabalho, e o conflito bidirecional entre o trabalho e a família, quando mediadas pelo *stress* e pela satisfação com a família.

Os resultados que foram alcançados permitem-nos concluir que a perceção sobre o teletrabalho tem impacto no conflito trabalho-família e família-trabalho, de tal forma que os indivíduos que têm uma perceção favorável sobre o teletrabalho apresentam níveis mais baixos de conflito trabalho-família e vice-versa. Por outro lado, os indivíduos que têm uma perceção desfavorável apresentam níveis mais elevados de conflito nos dois sentidos.

Os dados são claros e permitiram confirmar que o *stress* é um mediador da relação entre a perceção sobre o teletrabalho, quer favorável quer desfavorável e o conflito trabalho-família e família-trabalho. Assim indivíduos que têm uma perceção favorável sobre o teletrabalho, têm níveis mais baixos de stress e consequentemente níveis mais baixos de conflito trabalho-família e família-trabalho e por outro lado, indivíduos que têm uma perceção desfavorável sobre o teletrabalho, apresentam níveis mais elevados de stress e naturalmente níveis mais elevados de conflito interpapeis.

Relativamente, à satisfação com a família os resultados apresentados permitiram confirmar como sendo uma variável mediadora na perceção favorável sobre o teletrabalho e o conflito família-trabalho, contudo, os resultados demonstraram não existir uma relação de mediação na relação entre a perceção favorável sobre o teletrabalho e o conflito trabalho-família e na relação entre a perceção desfavorável sobre o teletrabalho e o conflito interpapeis.

Concluindo, a análise demonstrou haver suporte suficiente para confirmar o impacto da percepção relativamente às medidas de teletrabalho no conflito trabalho-família e família-trabalho, quando estas relações são mediadas pelo *stress*, no entanto no que toca à satisfação com a família só tem um papel de mediação na relação entre a percepção favorável e o conflito família-trabalho.

7.2. Recomendações Teóricas e Práticas

Com esta investigação pretendeu-se expandir o conhecimento teórico no que diz respeito à adoção de medidas de teletrabalho e a percepção dos indivíduos, face a esta nova forma de trabalhar, e o seu impacto no conflito trabalho-família e família-trabalho. Para além disso pretendia-se compreender o efeito do mediador *stress* e da satisfação com a família nesta relação.

Um contributo deste trabalho baseia-se no facto de serem aprofundados os conceitos de grande relevo na fundação do modelo, como o conceito de teletrabalho e de satisfação com a família, pouco definidos e estudados pela literatura e ainda os conceitos do conflito bidirecional trabalho-família e o *stress*. Desta forma, foi possível verificar como as variáveis se relacionaram e construir um modelo com as relações apresentadas.

Outro contributo importante para a literatura consiste na apresentação de um modelo que conjuga variáveis que ainda não tinham sido devidamente exploradas e que apresenta um enquadramento teórico relevante para a compreensão da relação entre as variáveis. Esta investigação pode tornar-se útil como base ou ponto de partida para outras investigações, podendo as ideias aqui desenvolvidas servir como suporte para novos projetos e discussões futuras.

Em termos práticos esta investigação pode constituir uma ajuda para as organizações, os indivíduos e as famílias, no sentido que a adoção de medidas de teletrabalho mostrou reduzir os níveis de conflito interpapeis, mas isto depende da percepção e da experiência que cada indivíduo tem sobre o teletrabalho. Por outro lado, depende também do nível de stress que esta nova forma de trabalhar possa representar na vida dos colaboradores e da satisfação com a vida familiar. Assim, no futuro, cabe à organização dar a liberdade ao colaborador para que decida qual a modalidade de trabalho que responde melhor às necessidades do trabalho e da família e com isto usufruir de uma redução dos níveis de stress, um aumento da satisfação com a família e conseqüentemente uma diminuição do conflito trabalho-família e família-trabalho.

7.3. Limitações do Estudo

Como qualquer investigação, e apesar dos contributos mencionados, este estudo apresenta um conjunto de limitações que importa mencionar.

Uma das primeiras grandes limitações encontradas está associada ao facto de não haver estudos que relacionem estas variáveis em conjunto, tornando-se mais difícil estabelecer e consubstanciar as conexões entre as variáveis, com um suporte teórico relevante.

A segunda limitação é de ordem metodológica, uma vez que este é um estudo transversal, que embora nos permita um conhecimento rápido da realidade, oferece-nos uma visão estática e impossibilita o acompanhamento de mudanças no contexto ao longo do tempo. Ainda de ordem metodológica, a opção por uma amostra não probabilística em bola de neve, permitiu chegar a um maior número de respostas, e a uma amostra com características sociodemográficas e contextos diferentes, mas cuja representatividade pode ser questionável e inviabiliza a generalização das conclusões.

Outra limitação recai sobre as escalas utilizadas, nomeadamente, a escala sobre a perceção sobre o teletrabalho, uma vez que não foi possível encontrar uma escala validada pela literatura e ainda a escala sobre o *stress* que foi modificada de forma a adaptar-se a este estudo. Um trabalho de validação prévio teria assegurado uma maior fiabilidade dos resultados não obstante os valores de consistência interna obtidos terem sido muito satisfatórios.

Por fim, o estudo demonstrou que grande parte dos inquiridos nunca tinha realizado teletrabalho antes do período pandémico, pelo que esta não era uma prática muito comum nas organizações portuguesas. Assim a perceção dos indivíduos sobre o carácter excecional e inusitado do teletrabalho pode ter sido influenciada pelo contexto de pandemia, associado a todas as restrições à liberdade, dos indivíduos e das famílias, vividas nessa fase.

7.4. Indicações para Investigações Futuras

Tendo em conta as limitações abordadas, investigação adicional neste campo seria útil para aprofundar conclusões importantes sobre esta temática. Os trabalhos desenvolvidos até ao momento são limitados, em parte pela inexistência de suporte que fundamente a relação estudada. No entanto, como temos vindo a constatar no decorrer deste trabalho, a adoção de medidas de teletrabalho tem

impacto no conflito bidirecional trabalho-família. Acreditamos que a implementação de medidas de teletrabalho, após a pandemia do covid-19 continuarão a ter um crescimento dentro das organizações, pelo que estudos deverão aprofundar o conhecimento nesta área.

Desta forma, seria interessante em investigações futuras a aplicação de uma abordagem qualitativa, com a finalidade de se compreender melhor a percepção dos indivíduos e até das organizações, relativamente à temática.

A realização de um estudo longitudinal poderia ser útil para compreender mais profundamente esta relação, permitindo ao investigador acompanhar mudanças ao longo do tempo. Para além disto, seria importante realizar o estudo noutra altura, fora do período de pandemia, para comparar resultados e perceber se o contexto de pandemia enviesou os resultados.

Por último, esta é uma temática recente e com poucos estudos realizados, pelo que há espaço para investigar a influência de outras variáveis que não o *stress* e a satisfação com a família e para realização de estudos divididos por setor ou área de atividade. Pode também revelar-se interessante a realização de um estudo sobre a relação aqui estudada, evidenciando os resultados por género.

Concluída esta investigação, esperamos ter contribuído para uma compreensão mais alargada dos conceitos que foram abordados e para as relações que estabelecemos entre os mesmos.

Referências Bibliográficas

- Agate, S. T., Zabriskie, R. B., e Eggett, D. (2007). Praying, playing, and successful families: An examination of family religiosity, family leisure, and family functioning. *Marriage and Family Review*, 42, p.51–75.
- Allen, T., David, E., Herst, C., Bruck, C., e Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, p.278-308.
- Amstad, F., Meier, L., Fasel, U., Elfering, A., e Semmer, N. (2011). A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, p.151-169.
- Andrews, I. M., e Withey, S. B. (1976). Social indicators of well-being. *American perceptions of life quality*. New York, NY: Plenum.
- Bailey D. E. e Kurland N. B. (2002) A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, 23, p.383-400.
- Baron, R., e Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, p. 1173-1182.
- Barraca, J., Yarto, L., e Olea, J. (2000). Psychometric properties of a new family life satisfaction scale. *European Journal of Psychological Assessment*, 16, p.98–106.
- Bergum S. (2007). What has happened to telework? Failure, Diffusion or Modification? *The Journal of E-working*, 1, p.13-44.
- Bethlehem, J. (1999). Cross-sectional Research. *Research methodology in the life, behavioural & social sciences*, London, UK: Sage, p. 110- 142.
- Bowen, G. L. (1988). Family life satisfaction: A value-based approach. *Family Relations*, 37(4), p.458-462.
- Burke, R., e Greenglass, E. (2001). Hospital restructuring, Work-Family Conflict and Psychological Burnout among nursing staff. *Psychology and Health*, 16, p.583-594.
- Campbell, A., Converse, P. E., e Rodgers, W. L. (1976). The quality of American life: Perceptions, assessments and satisfactions. New York, NY: Russell Sage Foundation.
- Carlson, D., e Perrewe, P. (1999). The role of social support in the *Stressor-strain* relationship: An examination of work–family conflict. *Journal of Management*, 25, p.513-540.
- Carver, M. D., e Jones, W. H. (1992). The family satisfaction scale. *Social Behavior and Personality*, 20, 71–84.

- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., e Boudereau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work *Stress* among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, p. 65.
- Chambel, M. J. e Ribeiro, M.T.R. (2014) *A Relação entre o trabalho e a Família* (1ºed). Lisboa: Editora RH
- Chang, X., Zhou, Y., Wang, C., e Pablos Heredero, C. (2017). How do work-family balance practices affect work-family conflict? The differential roles of work *Stress*. *Frontiers of Business Research*, 11, p. 1-22.
- Clark, S.C. (2000).” Work/family border theory: A new theory of work/family balance”. *Human Relations*, 53, p.747-770.
- Código do Trabalho (2019). 13º ed. Coimbra: Almedina
- Costello, A. B., e Osborne, J. W. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10(7), p. 1-8.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (2nd ed.) Thousand Oaks: Sage.
- Dancey, C. P., e Reidy, J. (2007). *Statistics without maths for psychology*. Pearson education.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., e Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, p.71–75.
- Dumas, M. & Ruiller, C. (2014). Le télétravail: les risques d’un outil de gestion des frontières entre vie personnelle et vie professionnelle? *Revue Management and avenir*, 74, p. 71-95
- Edwards, J. R., e Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, p.178-199.
- Eurofound and the International Labour Office (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.
- Eurostat (2018) *Work from home, from an external site or on the move*. Data bases
- Field, A. (2005). *Discovering Statistics Using SPSS*. (2nd Ed.) London: Sage. Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics: And sex and drugs and rock 'n' roll*. (4ª ed.) Londres: SAGE.
- Fortin, M. (1999). *O Processo de Investigação*. (1ª ed.). Loures: Lusociência.

- Fox, M., e Dwyer, D. (1999). An investigation of the effects of time and involvement in the relationship between *Stressors* and work–family conflict. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, p.164-174.
- Fraser, T. (1983). *Human stress, work and job satisfaction: a critical approach*. Germany: International Labour Office.
- Frone, M., Russell, M., e Cooper, M. (1992). Antecedents and outcomes of work–family conflict: Testing a model of the work–family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, p.65-75.
- Frone, M.R. (2003). Work-family balance. In J.C.T. Quick, L.E., *Handbook of Occupational Health Psychology*, pp.146-162. Washington D.C.: American Psychological Association.
- Gomes, A. R. (2010). Questionário de *Stress* Ocupacional – Versão Geral (QSO-VG) (Relatório técnico não publicado), Braga, Universidade do Minho.
- Gomes, J., e Cesário, F. (Coord.) (2014). *Investigação em Gestão de Recursos Humanos: Um guia de boas páticas*. Lisboa: Escolar Editora.
- Greenhaus, J. H., e Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, p.76-88.
- Golden, T. D., Veiga, J. F. e Simsek Z. (2006). “Telecommuting’s differential impact on work-family conflict: Is there no place like home?”. *Journal of Applied Psychology*, 91, p. 1340-1350.
- Guerney, B. G., Jr. (1977). *Relationship enhancement: Skill training programs for therapy, problem prevention, and enrichment*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Hair, J., Black, B., Anderson, R., e Tatham, R. (2009). *Análise multivariada de dados* (6th. ed.). Bookman: Porto Alegre.
- Hayes, A. (2012). PROCESS: A versatile computational tool for observed variable mediation, moderation and conditional process modeling. pp. 1-39. Retrieved from <http://www.afhayes.com/>
- Hill J. E., Ferris M. e Martinson V. (2003). Does it matter where you work? A comparison of how three work venues (traditional office, virtual office, and home office) influence aspects of work and personal/family life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, p.220-241.
- Howell, D. (1992). *Statistical methods for psychology*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Kanter, R.M. (1977). *Work and family in the United States: A critical review and agenda for research and policy*. Russell Sage Foundation, New York.
- Kossek, E., e Ozeki, C. (1998). Work–family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83, pp.139-149.

- LePine, J. A., LePine, M. A., e Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance *Stress*: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *Journal of Applied Psychology*, 89, p.883.
- Mackenzie, N., e Knipe, S. (2006). Research dilemmas: Paradigms, methods and methodology. *Issues in educational research*, 16(2), p.193-205.
- MacKinnon, D., Fairchild, A., e Fritz, M. (2007). Mediation Analysis. *Annual Review of Psychology*, 58(593), pp. 1-10.
- Martinez, M., e Paraguay, A. (2003). Satisfação e saúde no trabalho - Aspectos Conceituais e Metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6(1), p. 59-78
- McCollum, E. E., Schumm, W. R., & Russell, C. S. (1988). Reliability and validity of the Kansas Family Life Satisfaction scale in a predominantly middle aged sample. *Psychological Reports*, 62, p.95-98.
- Michel, J., Kotrba, L., Mitchelson, J., Clark, M., e Baltes, B. (2011). Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32, p.689-725.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory* (2 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Olson, D. H., e Wilson, M. A. (1982). Family satisfaction scale. In Olson, D. H., McCubbin, H. I., Barnes, H. L., Larsen, A. S., Muxen, M. J. & Wilson, M. A. (eds.), *Family inventories* (p. 25-31). St. Paul, MN: Family Social Science, University of Minnesota.
- Organização Internacional do Trabalho (2020). Defining and measuring remote work, telework, work at home and home-based work. In *COVID-19: Guidance for labour statistics data collection*.
- Parasuraman, S., Greenhaus, J., e Granrose, C. (1992). Role *Stressors*, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13, pp.339-356.
- Pavot, W., e Diener, E. (2003). Well-being (including life satisfaction). In Fernandez R. B. (Ed.), *Encyclopedia of psychological assessment*, 2 (p. 1097-1101). London, UK: Sage.
- Ribeiro, M.T. e Pimenta, S. (2014) Trabalho-família: Uma questão de equilíbrio? In Chambel, M.J e Ribeiro M.T., *A relação entre o trabalho e a família*, p.12-41, Lisboa: Editora RH
- Rocha C.T.M. e Amador F.S. (2018) O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cadernos EBAPE.BR*, 16, pp.152-162, Rio de Janeiro.
- Rosenfield C. L. e Alves D. A. (2011). Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho. *Dados - Revista de Ciências Sociais*, 54, p.207-233.
- Santos, G.M.G. (2011). *Desenvolvimento de carreira: uma análise centrada na relação entre o trabalho e a família*, 1 ed., Lisboa: Editora RH

- Schwarz, N., e Strack, F. (1999). Reports of subjective well-being: Judgmental processes and their methodological implications. In Kahneman, D., Diener, E., & Schwarz, N. (Eds). *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 61–82). New York, NY: Sage
- Sears, R. R. (1977). Sources of life satisfactions of the Terman gifted men. *American Psychologist*, 32(2), p.119-128.
- Stanworth, P. (1997). Telework and The Information Age. *New Technology, Work and Employment*, 13, p.51-62.
- Standen P., Daniels K. e Lamond D. (1999). The Home as a Workplace: Work–Family Interaction and Psychological Well-Being in Telework. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, p.368-81.
- Steuer, R. (1989). Satisfação no trabalho, conflito e ambiguidade de papéis: estudo junto às enfermeiras de Maternidade Escola do Município de São Paulo. Dissertação de mestrado pela Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo.
- Sullivan C. (2003). What's in a Name? Definitions and Conceptualisations of Teleworking and Homeworking. *New Technology, Work and Employment*, 18, p.158–165.
- Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3, pp.30-36
- Taskin, L. e Tremblay, D-G. (2010). Comment gérer des télétravailleurs? *Gestion*, 35, pp.88–96.
- Tremblay, D-G. (2002) Balancing work and family with telework? Organizational issues and challenges for women and managers. *Women in Management Review*, 17, p.157-170.
- Tremblay D-G. e Genin E. (2001). The Demand for Telework of IT Self-Employed Workers. *Journal of E-working*, 1, p.1-18.
- Tremblay, D-G. e Thomsin, L. (2012). Telework and mobile working: analysis of its benefits and drawbacks. *Journal Work Innovation*, 1, p.100–113.
- Walker, D. H. T. (1997). Choosing an appropriate research methodology. *Construction Management and Economics*, 15(2), p.149-159.
- Wright, T., e Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), p. 84-94
- Zabriskie, R. B., e McCormick, B. (2003). Parent and child perspectives of family leisure involvement and satisfaction with family life. *Journal of Leisure Research*, 35, 163–189
- Zabriskie, R. B., e Ward, P. J. (2013). Satisfaction With Family Life Scale. *Marriage & Family Review*, 49, p. 446-463

Apêndices

Apêndice A - Questionário

A relação entre o teletrabalho, o conflito trabalho-família, o *stress* e a satisfação com a família

Caro/a Participante,

No âmbito do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, da Universidade do Minho, encontro-me a realizar um trabalho de investigação onde o presente questionário se destina a recolher informação com a finalidade de analisar a relação entre o teletrabalho e o conflito trabalho-família, família-trabalho, o *stress* e a satisfação com a família. Neste sentido, solicito a sua colaboração através do preenchimento deste questionário. Peço que leia, atentamente, todas as questões que lhe são colocadas e que responda de forma sincera. A sua participação é muito importante e é indispensável que responda a todas as questões para que, em fase posterior, os dados possam ser corretamente analisados. A sua participação é anónima e as informações são estritamente confidenciais. Alerto para o facto deste questionário se destinar a indivíduos que estejam ou tenham trabalhado em regime de teletrabalho, no mínimo durante 1 mês.

Agradeço a disponibilidade manifestada

Lídia Alves

Contacto: lidiai.aalves@gmail.com

A Perceção sobre o Teletrabalho

1. Consoante a sua experiência de teletrabalho, indique o seu grau de concordância com cada uma das seguintes afirmações, colocando um (x) no quadrado que corresponde à sua opinião, utilizando a seguinte escala de resposta:

Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo, nem discordo	Concordo	Concordo totalmente			
1	2	3	4	5			
			1	2	3	4	5
1. Em teletrabalho consigo gerir melhor o tempo entre o trabalho e a família.							
2. O teletrabalho permite-me trabalhar com o mesmo desempenho.							
3. Em teletrabalho tenho mais autodisciplina.							
4. O teletrabalho piorou a comunicação com os colegas e as chefias.							
5. Em teletrabalho, trabalho mais horas e até mais tarde.							
6. Em teletrabalho, as condições e ferramentas de trabalho são piores que no escritório/organização.							
7. O teletrabalho diminuiu o <i>stress</i> sentido.							
8. Em teletrabalho sinto-me mais isolado(a).							
9. O teletrabalho melhorou a minha qualidade de vida.							
10. A minha experiência de teletrabalho é positiva.							

O Conflito Trabalho-Família

2. Relativamente à conciliação de papéis e responsabilidades nos domínios do trabalho e da família, em regime de teletrabalho, indique o seu grau de concordância com cada uma das seguintes afirmações, colocando um (x) no quadrado que corresponde à sua opinião, utilizando a seguinte escala de resposta:

Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo, nem discordo	Concordo	Concordo totalmente			
1	2	3	4	5			
			1	2	3	4	5
1. O meu trabalho faz com que não possa estar tanto com a minha família como gostaria.							
2. O tempo que tenho de dedicar ao meu trabalho não permite dedicar-me de igual modo a atividades e responsabilidades da casa.							
3. Tenho de faltar a atividades familiares devido ao tempo que tenho de dedicar ao trabalho.							
4. O meu trabalho deixa-me demasiado exausto(a) para participar em atividades/responsabilidades familiares.							
5. Muitas vezes o meu trabalho deixa-me tão esgotado(a) emocionalmente que isso impede de me dedicar à minha família.							
6. Devido a todas as pressões no trabalho, por vezes fico demasiado <i>stressado(a)</i> para fazer as coisas que me dão prazer.							
7. O modo como resolvo problemas no meu trabalho não é eficaz na resolução de problemas em casa.							
8. O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim no trabalho não resultariam em casa.							

9. O tipo de comportamentos que me levam a ser eficaz no trabalho não me ajudam a ser um(a) melhor pai/mãe e marido(esposa)/companheiro(a).					
10. O tempo que dedico a responsabilidades familiares interfere muitas vezes com as minhas responsabilidades no trabalho.					
11. O tempo que passo com a minha família faz com que muitas vezes não tenha tempo para participar em atividades de trabalho que poderiam ser úteis para a minha carreira.					
12. Tenho de faltar a atividades de trabalho devido ao tempo que tenho de dedicar a responsabilidades familiares.					
13. Devido ao <i>stress</i> em casa, estou muitas vezes preocupado(a) com assuntos familiares no trabalho.					
14. Porque estou muitas vezes <i>stressado(a)</i> com responsabilidades familiares, tenho dificuldades em concentrar-me no meu trabalho.					
15. Muitas vezes, a tensão e a ansiedade da minha vida familiar diminuem a minha capacidade para desempenhar o meu trabalho.					
16. O tipo de comportamentos que resultam para mim em casa não parecem ser eficazes no trabalho.					
17. O tipo de comportamentos que são eficazes e necessários para mim em casa não resultariam no trabalho.					
18. O modo como resolvo problemas em casa não parece ser tão útil no trabalho.					

O Stress

3. Assinale com um (x) o número que melhor indicar o nível de *stress*/pressão gerado por cada potencial fonte de *stress* no exercício da sua atividade profissional:

Nenhum <i>stress</i>	Pouco <i>stress</i>	Moderado <i>stress</i>	Bastante <i>stress</i>	Elevado <i>stress</i>			
1	2	3	4	5			
			1	2	3	4	5
1. Falta de tempo para manter uma boa relação com as pessoas mais próximas (ex: cônjuge, filhos, amigos, etc.).							
2. Trabalhar muitas horas seguidas.							
3. Conflitos e problemas com colegas de trabalho							
4. Falta de materiais e equipamentos para realizar o meu trabalho.							
5. Ter de realizar muitas horas seguidas de trabalho.							
6. Falta de tempo para dar apoio e conviver com a minha família/amigos.							
7. A sobrecarga ou excesso de trabalho.							
8. Falta de meios e condições de trabalho.							
9. A falta de apoio e ajuda por parte dos meus superiores.							
10. Falta de tempo para estar com a família/amigos.							

A Satisfação com a família

4. Indique o seu grau de concordância com cada uma das seguintes afirmações, colocando um (x) no quadrado que corresponde à sua opinião, utilizando a seguinte escala de resposta:

Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo, nem discordo	Concordo	Concordo totalmente			
1	2	3	4	5			
			1	2	3	4	5
1. Em geral, a minha vida familiar é quase perfeita.							
2. As condições da minha vida familiar são excelentes.							
3. Estou satisfeito com a minha vida familiar.							
4. Até agora, consegui as coisas mais importantes que quero na minha vida familiar.							
5. Se eu pudesse mudar a minha vida familiar, eu não mudaria quase nada.							

Dados Sociodemográficos

5. Idade:
- 20-29
 - 30-39
 - 40-49
 - 50-59
 - 60-69
6. Género: _____
7. Estado Civil:
- Solteiro(a)
 - Casado(a)/União de Facto(a)
 - Divorciado(a)/Separado(a)
 - Viúvo(a)
8. Tem filhos?
- Sim
 - Não
9. Habilitações Académicas:
- Ensino básico
 - Ensino Secundário
 - Licenciatura
 - Mestrado
 - Doutoramento
10. Identifique a área de atividade que mais se adequa à sua realidade:
- Gestão/Administração
 - Ensino/Educação
 - Economia/Finanças/Contabilidade
 - Comunicação/Marketing
 - Direito
 - Engenharias
 - Hotelaria/Restauração
 - Serviços Sociais
 - Vendas
 - Outra
11. Identifique a função que mais se adequa à sua realidade:
- Diretor/Gestor
 - Responsável de departamento
 - Supervisor/Chefe de equipa
 - Colaborador/Operador
12. Identifique o local que utiliza quando está em regime de teletrabalho:
- Residência (em sua casa)
 - Escritórios satélite (escritório alternativo à sede da empresa)

- Telecentros (locais partilhados por diversos teletrabalhadores de diferentes empresas)
13. Qual o horário/tempo em teletrabalho:
- Todos os dias
 - Parcial (intercala o teletrabalho com o trabalho presencial na organização)
14. No seu agregado familiar mais alguém se encontra em teletrabalho ou Telescola?
- Sim, em teletrabalho
 - Sim, em telescola
 - Sim, em ambos
 - Não
15. Quais as condições/equipamentos disponibilizados pela sua organização para o regime de teletrabalho?
- Computador
 - Telemóvel
 - Câmara/microfone
 - Formação para trabalhar com o Microsoft office/ Teams/ Zoom
 - Pagamento da mensalidade da internet
 - Horário flexível
 - Nenhum dos anteriores
16. Já tinha realizado teletrabalho antes deste período de pandemia/confinamento?
- Sim
 - Não