

Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**O *STRESS* OCUPACIONAL NOS *INTERNATIONAL BUSINESS TRAVELLERS*
DE UMA MULTINACIONAL DO SETOR AUTOMÓVEL**

Ana Rita Cardoso

Junho, 2016

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado de Psicologia,
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade
do Porto, orientada pela Professora Doutora **Filomena Jordão**
(FPCEUP).

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspetivas, o trabalho e as interpretações da autora no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, a autora declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. A autora declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade intelectual.

Agradecimentos

À minha orientadora, a Professora Filomena Jordão, um sincero obrigada por todo o apoio e dedicação.

À empresa onde decorreu a recolha de dados, por toda a disponibilidade.

Aos viajantes de negócios entrevistados, por partilharem comigo as suas experiências.

Aos meus pais, por me fazerem acreditar que vale a pena sonhar e que o nosso esforço é sempre recompensado.

Ao Bruno, pela partilha e pela disponibilidade, por estar sempre presente.

À minha família, por todo o carinho.

Aos meus amigos, por todo o apoio ao longo deste percurso académico.

Resumo

Numa era caracterizada pela globalização, o número de organizações envolvidas em mercados internacionais aumentou exponencialmente, evidenciando a necessidade de estabelecer relações que permitam atuar a um nível global e que envolvem, inevitavelmente, a deslocação de colaboradores. Os *International Business Travellers* constituem, precisamente, uma das modalidades de mobilidade internacional, caracterizando-se pela realização frequente de viagens de negócios de curta-duração para múltiplos países. As viagens, pela sua especificidade, podem implicar custos para os viajantes, quer ao nível físico (p. ex. fadiga) e/ou psicológico (p. ex. *stress* ocupacional), porém há ainda uma lacuna ao nível de estudos que abordem o impacto das exigências das deslocações no bem-estar do profissional e os estudos que existem no âmbito da mobilidade internacional sugerem a análise do impacto positivo e negativo da mobilidade na saúde do colaborador.

Desta forma, pretendemos explorar o *stress* ocupacional associado às viagens de negócios no caso dos *International Business Travellers*, tendo por base o Modelo Holístico de *Stress* (Nelson & Simmons, 2003). Esta é uma investigação de natureza qualitativa, não experimental, transversal e exploratória. As técnicas de recolha de dados utilizadas foram a análise documental e a entrevista semiestruturada realizada a 12 viajantes de uma multinacional do setor automóvel, procedendo-se à análise de conteúdo do material recolhido com recurso ao *software* Nvivo 11.

Os resultados obtidos indicam uma predominância das fontes de *distress* na fase da viagem e da adoção de estratégias de *coping* focadas no problema em resposta a estas. Fatores pessoais, especialmente características individuais como ter capacidade de adaptação e gostar do contacto interpessoal, assumem-se como os principais moderadores do *stress* percecionado. Verificamos ainda, que a viagem tem, maioritariamente, consequências pessoais e de cariz negativo (p. ex. adiar a parentalidade) e que o *stress* ocupacional parece aumentar com os anos de experiência em viagens de negócios.

Este estudo permitiu compreender que as viagens de negócios são, de facto, uma fonte de *stress* – *eustress* e *distress* – com impacto na vida pessoal e profissional do viajante. Ao nível prático, a identificação de fontes e de fatores moderadores de *stress* pode ajudar a desenhar intervenções e estratégias de prevenção do *stress* nas viagens de negócios.

Palavras-chave: *International Business Travellers*, *Stress* Ocupacional, Modelo Holístico do *Stress*, Setor Automóvel

Abstract

In an era characterized by globalization, the number of organizations involved in international markets has increased exponentially, emphasizing the need to establish relationships that allow companies to work at a global level and implicate, inevitably, the mobility of employees. The International Business Travellers constitute, precisely, one of those types of mobility, characterized by frequent business travels of short-term to multiple countries. Because of their specificity, the travels can imply costs to the travellers, either the physical level (e.g. fatigue) and/or psychological (e.g. occupational stress). However, there is still a gap in terms of studies that address the impact of the mobility requirements in the professional well-being and the studies that exist under international mobility suggest the analysis of the positive and negative impact of it on traveler's health.

We intend to explore the occupational stress associated with the business travels in the case of International Business Travellers, based on the Holistic Model of Stress (Nelson & Simmons, 2003). This is a qualitative research, not experimental, transverse and exploratory. The data collection techniques used were document analysis and semi-structured interview with 12 travelers of a multinational of the automotive sector, proceeding to the content analysis of the material collected using the Nvivo 11 software.

The results indicate a predominance of distress sources at the travel stage and the adoption of coping strategies focused on the problem in response to those. Personal factors, especially individual characteristics, such as being able to adapt to other contexts and enjoy interpersonal contact, are assumed to be the main moderators of the understood stress. We also note that the trip brings mostly personal consequences, especially those of negative nature (e.g. to postpone parenthood) and occupational stress appears to increase with the experience in business travels.

This study allowed us to understand that business travels are indeed a source of stress - eustress and distress - with an impact on personal and professional life of the traveler. At the practical level, the identification of sources and moderators of stress can help the organizations design interventions and stress prevention strategies in business travels.

Keywords: International Business Travellers, Occupational Stress, Holistic Model of Stress. Automotive Sector.

Résumé

Sous une ère caractérisée par la globalisation, les organisations autour des marchés internationaux ont beaucoup augmenté, ce qui a renforcé la nécessité de créer des relations qui peuvent fonctionner globalement et, inévitablement, impliquent le déplacement des collaborateurs. Les *International Business Travellers*, font partie d'une des modalités de mobilité internationale, ils voyagent fréquemment, en tant que voyages d'affaires de courtes durées, dans des multiples pays. Les voyages peuvent être coûteux niveau financier, mais aussi au niveau physique (e.g. fatigue) et psychologiquement (e.g. stress occupationnel), mais il y a cependant une faute au niveau des études qui s'occupent des exigences des déplacements, au niveau du bien-être professionnel. Et les études existant font référence à l'impact positif et négatif de la mobilité sur la santé des voyageurs.

Ainsi, nous cherchons à comprendre le stress occupationnel associé aux déplacements d'affaires, dans le cas des Voyageurs d'affaires fréquents, ayant comme référence le Modèle Holistique de Stress (Nelson & Simmons, 2003).

Cette investigation est qualitative, non-expérimentale, transverse et exploratoire. Les techniques pour recueillir les données ont été la révision des documents déjà existant et des entrevues semi-structurés à 12 voyageurs d'une entreprise multinationale du secteur automobile. L'analyse des données a été faite avec le software Nvivo11.

Les résultats obtenus indiquent une forte présence de distress durant le voyage, et de l'adoption de stratégie de *coping* pour la résolution de ce problème. Les caractéristiques personnelles, comme la capacité d'adaptation et le goût du contact interpersonnel, sont les principaux modérateurs du stress causé. On a aussi conclu que les voyages ont, dans la plupart des cas, des répercussions personnelles négatives (e.g. le retardement de la paternité) et que le stress a l'air d'augmenter d'intensité en même temps que les années d'expérience du travailleur.

Cette étude nous a permis de comprendre que les voyages d'affaires ont en effet, comme conséquences, les *eustress et distress*, dans la vie personnelle et professionnelle. L'identification des causes et des facteurs de modérateur de stress peuvent être utile pour tracer des interventions et des stratégies de préventions de stress durant les voyages d'affaires.

Mots-Clés: Voyageurs d'affaires fréquents, Stress Occupationnel, Modèle Holistique du Stress, Secteur Automobile

Índice

I. Introdução	1
II. Enquadramento Teórico	3
2.1 <i>Stress</i> Ocupacional	3
2.1.1 Definição	3
2.1.2 Teorias do <i>stress</i> ocupacional	4
2.1.2.1 Modelo holístico do <i>stress</i>	6
2.1.2.1.1 Fontes de <i>stress</i>	7
2.1.2.1.2 Fatores moderadores	7
2.1.2.1.3 <i>Coping</i> e <i>savoring</i>	8
2.1.2.1.4 Consequências	9
2.2 Mobilidade Internacional	10
2.2.1 Contextualização e definição	10
2.2.2 Modalidades de mobilidade internacional	11
2.2.2.1 Expatriados	11
2.2.2.2 Modalidades alternativas de mobilidade internacional	12
2.2.2.2.1 <i>International Business Travellers</i>	13
2.3 A Perceção de <i>Stress</i> Ocupacional em <i>International Business Travellers</i>	14
III. Estudo Empírico	16
3.1 Objetivos do Estudo e Questões de Investigação	16
3.2 Método	16
3.2.1 Estudo de caso simples embutido	17
3.2.1.1 Contexto	18
3.2.1.2 Caso	18
3.2.1.3 Unidades de análise	19
3.2.1.3.1 Seleção da amostra	19
3.2.1.3.2 Caracterização	19
3.3 Técnicas de Recolha de Dados	21
3.3.1 Análise documental	21
3.3.2 Entrevista semiestruturada	21
3.4 Procedimento	23
3.5 Técnica de Análise de Dados	23
IV. Redução da Informação, Resultados e Discussão	24

4.1 Redução dos Dados	24
4.2 Resultados e sua Discussão	25
4.2.1 Fontes de <i>stress</i> ocupacional.....	25
4.2.2 Gestão de <i>stress</i> ocupacional	29
4.2.3 Fatores moderadores do <i>stress</i> ocupacional.....	31
4.2.4 Consequências do processo de gestão do <i>stress</i> ocupacional associado às viagens de negócios	35
4.2.5 Evolução da vivência de <i>stress</i> ocupacional ao longo da carreira profissional	38
V. Conclusão e Reflexões Finais.....	42
5.1 Considerações acerca dos resultados obtidos	42
5.2 Limitações metodológicas	43
5.3 Sugestões para futuras investigações.....	44
VI. Referências bibliográficas	45

Índice de Anexos

Anexo A – Protocolo de Estudo de Caso

Anexo B – Pedido de Colaboração à Organização

Anexo C – Pedido de Colaboração ao Profissional

Anexo D – Declaração de Consentimento Informado

Anexo E – Guião de Entrevista Semiestruturada

Anexo F – Sistema de Categorias

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo Holístico de *Stress* (Nelson & Simmons, 2003) – traduzido para português por Carvalho (2009)

Índice de Quadros

Quadro 1: Fontes de *stress* ocupacional

Quadro 2: Fontes de *distress*

Quadro 3: Fontes de *eustress*

Quadro 4: Gestão de *stress* ocupacional

Quadro 5: Estratégias de *coping*

Quadro 6: Fatores moderadores do *stress* ocupacional

Quadro 7: Fatores profissionais moderadores do *stress* ocupacional

Quadro 8: Fatores pessoais moderadores do *stress* ocupacional

Quadro 9: Fatores familiares moderadores do *stress* ocupacional

Quadro 10: Consequências do processo de gestão de *stress* ocupacional

Quadro 11: Consequências pessoais

Quadro 12: Consequências profissionais

Quadro 13: Evolução da vivência de *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional

Quadro 14: Comparação entre o passado e o futuro

Quadro 15: Projeção do futuro profissional

Índice de Abreviaturas

DRH – Direção de Recursos Humanos

IBT – *International Business Traveller*

IBTs – *International Business Travellers*

MHS – Modelo Holístico do *Stress*

I. Introdução

Nas últimas décadas tem-se assistido a mudanças no ambiente externo organizacional com impacto na natureza do trabalho e das organizações (Burke & Ng, 2006; Langan-Fox, 2005). O avanço tecnológico influenciou a forma como as pessoas vivem, trabalham e comunicam (Cascio, 2003; Burke & Ng, 2006) e estabeleceu as condições necessárias para a globalização económica o que, por sua vez, se refletiu num aumento da concorrência entre as organizações (Chiavenato, 2004). Em resposta aos desafios e oportunidades de reestruturação organizacional resultantes desta realidade verificou-se um aumento do número de multinacionais (Dobrai, Farkas, Karoliny, & Poór, 2012) e, conseqüentemente, de colaboradores em mobilidade.

Como referem Shaffer, Kraimer, Chen, e Bolino (2012) a investigação realizada no âmbito da mobilidade internacional tem vindo a debruçar-se, maioritariamente, na mobilidade convencional de longa duração – expatriação -, nomeadamente no contexto português (L. H. Pinto, Cabral-Cardoso, & Werther, 2012). O foco nesta modalidade de mobilidade deve-se ao facto de ela estar implementada num grande número de organizações (Brookfield Global Relocation Services, 2015). Porém, alguns autores, como Welch, Welch, e Worm (2007), indicam que tem vindo a aumentar o uso de modalidades de mobilidade internacional alternativas, nomeadamente devido aos custos associados à expatriação e à evolução das telecomunicações (Tahvanainen, Welch, & Worm, 2005; Welch et al, 2007).

Os *International Business Travellers*, o caso por nós estudado, constituem, precisamente, uma modalidade de mobilidade internacional alternativa (Mayerhofer, Hartmann, Michelitsch-Riedl, & Kollinger, 2004; Collings, Scullion, & Morley, 2007; Meyskens, Von Glinow, Werther, Jr, & Clarke, 2009; Shaffer et al., 2012), a par das missões de curta-duração, das missões pendulares e, segundo alguns autores (e.g. Collings et al., 2007), das missões virtuais. Esta modalidade de mobilidade alternativa caracteriza-se pela realização de viagens frequentes de curta-duração, contacto constante com a organização nacional e pelo facto de não haver necessidade de deslocar a família (Shaffer et al., 2012).

Em 2014, realizaram-se 1628 viagens de Portugal para o estrangeiro por residentes no país, sendo que 27% destas viagens tiveram por base motivos profissionais (PORDATA, 2015). Em relação ao ano anterior, verifica-se um aumento de 4% nas viagens de negócios e, em comparação com as viagens de negócios realizadas em território nacional, estas

representam apenas 7% do total de viagens realizadas no país em 2014 (idem). Estima-se que um terço do crescimento global verificado na última década seja devido às viagens de negócios efetuadas e que um incremento de 10% em deslocações possa aumentar em 3% as trocas mundiais de bens e serviços (The World Travel and Tourism Council, 2011). Razões pelas quais nesta investigação optamos por estudar os *International Business Travellers*.

As organizações investem, assim, os seus recursos nas viagens internacionais porque têm a expectativa de obter proveitos para o seu negócio (Burkholder, Joines, Cunningham-Hill, & Xu, 2010), tais como: melhorar as relações com parceiros de negócios, estabelecer novos contratos e dar visibilidade à organização (Westman, 2005). Porém, alguns autores (e.g. DeFrank, Konopaske, & Ivancevich, 2000) reconhecem que a viagem pode ter custos para o colaborador, podendo estes ser de índole física (p. ex. fadiga e problemas gastrointestinais) e/ou psicológica, isto é, o *stress* produzido pela viagem e a separação de casa e da família podem gerar irritabilidade e ansiedade. Considerando as fases da viagem - pré-viagem, viagem e pós-viagem -, DeFrank e col. (2000) definem o *stress* relativo às viagens como “respostas perceptuais, emocionais, comportamentais e físicas de um indivíduo face aos problemas com que se confronta numa ou em mais fases da viagem” (p.59).

Porém, existe ainda uma lacuna ao nível de estudos que abordem o impacto das exigências das viagens na saúde – física e psicológica – do viajante (Shaffer et al., 2012) e os estudos que existem no âmbito da mobilidade internacional (e.g. DeFrank et al., 2000; Mayerhofer et al., 2004; Westman, Etzion, & Chen, 2009) sugerem a necessidade da análise do impacto positivo e negativo desta no colaborador.

Propomo-nos, assim, a explorar o *stress* ocupacional nos *International Business Travellers* de uma multinacional do setor automóvel, tomando como referente o Modelo Holístico do *Stress* (Nelson & Simmons, 2003). Especificamente pretendemos: (a) identificar as fontes de *stress* ocupacional inerentes às viagens de negócios considerando as várias fases da viagem; (b) compreender como é que o profissional reage às fontes de *stress* ocupacional; (c) identificar quais os fatores moderadores do *stress* ocupacional percebido pelo viajante; (d) analisar as consequências profissionais e pessoais da viagem; (e) compreender a evolução da vivência de *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional do viajante.

O presente estudo encontra-se assim estruturado: (1) enquadramento teórico; (2) estudo empírico; (3) redução da informação, resultados e sua discussão; (4) conclusão e reflexões finais acerca dos resultados encontrados.

II. Enquadramento Teórico

2.1 *Stress* Ocupacional

2.1.1 Definição

A partir do início do século XX, tornou-se recorrente a referência ao *stress*, especificamente em analogia ao mundo do trabalho (Nelson & Simmons, 2003). De acordo com Frese e Sonnentag (2005), entre 26% a 40% dos colaboradores norte-americanos e europeus experienciam *stress* ocupacional, verificando-se um crescimento ao nível global com elevados custos para o colaborador, para a organização em que este exerce a sua função (Hart & Cooper, 2001) e, conseqüentemente, para a economia do próprio país a que pertence (Newton & Teo, 2014). Porém, não é recente o interesse por este fenómeno, sendo que já em 1980 se considerava o *stress* como intrínseco à evolução do ser humano e à necessidade deste se adaptar a um mundo em transformação constante (Bensabat & Selye, 1980).

Recuando até ao início do século XX, a resposta de *stress* foi inicialmente descoberta por Walter B. Cannon (1914) definindo-a, à ocasião, como uma resposta de emergência que surge quando algo externo ao organismo cria alterações no equilíbrio do indivíduo. Cannon acreditava que o corpo humano tem mecanismos de defesa natural (fisiológicos) que lhe permitem manter a homeostasia (Nelson & Quick, 2003).

Desde então, o *stress* foi abordado por várias disciplinas que definiram, estudaram, e trataram o fenómeno de forma autónoma (Beehr, 1995). As definições do *stress* são, por isso, um produto da época em que foram elaboradas (Dewe, Driscoll, & Cooper, 2012) e das perspetivas que envolveram o seu desenvolvimento. Como salienta Beehr (1995), dada esta heterogeneidade nas abordagens, é importante não esquecer que sempre que duas pessoas falam ou escrevem acerca do *stress* podem não se estar a referir ao mesmo fenómeno, sendo isto válido tanto para o *stress* em geral, como para o *stress* ocupacional. Como bem salientou Selye (1973), “toda a gente sabe o que o *stress* é e ninguém sabe. A palavra *stress*, como sucesso, falha, ou felicidade, significa diferentes coisas para diferentes pessoas” (p. 1).

Começamos, portanto, por explorar as principais conceptualizações do fenómeno através da distinção de quatro conceitos de *stress*: o conceito de estímulo; o conceito de resposta; o conceito de interação; e o conceito transaccional (Cunha, Rego, Cunha, & Cabral-Cardoso, 2007).

O conceito de estímulo considera que determinados estímulos são indubitavelmente stressantes, focando-se em condições situacionais ou acontecimentos. O conceito de resposta, conceptualizado por Selye (1976), define o *stress* como uma resposta não-específica a um qualquer agente nocivo e assume que este se define pela manifestação da síndrome geral de adaptação (Selye, 1980). Esta síndrome representa todas as alterações não específicas, independentes do tipo de fonte de *stress*, que o organismo desenvolve ao longo do tempo estando exposto continuamente aos ataques de uma fonte de *stress* (Selye, 1973).

De acordo com Selye (1976), existem dois tipos de respostas a uma fonte de *stress*: o *eustress*, saudável; e o *distress*, patogénico. O *distress* é a resposta psicológica negativa a uma fonte de *stress* e manifesta-se pela presença de estados psicológicos negativos, enquanto o *eustress* é a resposta psicológica positiva a uma fonte de *stress* e manifesta-se pela presença de estados psicológicos positivos (Simmons & Nelson, 2001). Salientamos que, já em 1976, Selye defendia que “não devemos suprimir o *stress* em todas as suas formas, mas diminuir o *distress* e facilitar o *eustress*, o sentimento satisfatório que advém da realização de tarefas que consideramos merecedoras do nosso esforço” (Selye, 1976, p.56).

Pese embora os contributos do conceito de estímulo e resposta, ambas as perspetivas são alvo de críticas por não considerarem que situações distintas podem resultar numa mesma resposta psicológica e diferentes reações psicológicas podem ocorrer numa mesma situação (Frese & Sonnentag, 2005). O conceito de interação vem introduzir, precisamente, o estudo das relações entre estímulos e respostas, embora ignore ainda a complexidade do processo de gestão de *stress* por considerar esta interação estática e linear (Cunha et al., 2007). É no conceito transaccional que, pela primeira vez, o *stress* é considerado como não sendo algo intrínseco à pessoa ou à situação, tendo antes por base a interação entre as duas: a pessoa age e reage às trocas com o ambiente numa lógica circular (idem). O conceito pressupõe, portanto, que o *stress* resulta de uma relação entre o indivíduo e o ambiente que se vai alterando ao longo do tempo (Lazarus & Folkman, 1987).

2.1.2 Teorias do *stress* ocupacional

Ao longo das últimas décadas, têm sido apresentadas várias teorizações para o *stress*, inscritas ora na conceptualização de Selye, ora na conceptualização de Lazarus (Ramos, 2001). No sentido de explicitar as várias teorizações do fenómeno, optamos aqui por subdividi-las em modelos explicativos e modelos processuais. Esta é uma sistematização usada por vários autores, nomeadamente Sonnentag e Frese (2003).

Ao nível dos modelos explicativos, destacam-se alguns modelos, tais como: o Modelo de Ajustamento Pessoa-Ambiente (French, Rogers, & Cobb, 1974), segundo o qual o comportamento traduz a interação entre as variáveis ambientais e as características da pessoa o que, por sua vez, determina se ocorre ou não *stress*; o Modelo Exigências do Trabalho-Controlo (-Suporte) (Karasek, 1979; Johnson & Hall, 1988, cited in Häusser, Mojzisch, Niesel, & Stefan, 2010), que identifica uma função indutora de *stress* como aquela que implica um elevado nível de responsabilidades sem que estas sejam acompanhadas de autoridade e assume o apoio social como fator moderador do *stress*; e o Modelo Vitamina (Warr, 1987), segundo o qual as características laborais têm um efeito semelhante ao de uma vitamina no corpo humano (Sonnetag & Frese, 2003), isto é, há características que quando presentes em excesso ou têm um efeito constante no indivíduo (p. ex. salário) ou têm um efeito negativo (p. ex. oportunidades para uso de competências pessoais).

Relativamente aos modelos processuais, destacamos o Modelo Holístico do *Stress* (MHS) (Nelson & Simmons, 2003), referencial adotado neste estudo. Este é um modelo ancorado no Modelo Transacional de *Stress* (Lazarus & Folkman, 1984) pelo que antes de aprofundarmos o MHS na próxima secção (Nelson & Simmons, 2003), procedemos aqui à síntese das principais características deste.

O Modelo Transacional de *Stress* (Lazarus & Folkman, 1984) coloca o ênfase na avaliação cognitiva que o indivíduo faz das situações e dos recursos que possui para lidar com as situações. Lazarus e Folkman (1984) distinguem dois tipos de avaliação cognitiva: a avaliação primária, o indivíduo dá um significado – benigno, maligno, irrelevante - às transações com o meio avaliando o impacto destas no seu bem-estar; e a avaliação secundária, o indivíduo identifica e utiliza os recursos de que dispõe para lidar com a situação. Ao referirmo-nos aqui aos recursos e, respetivamente, às estratégias que o indivíduo utiliza para lidar com as exigências das situações, falamos do constructo de *coping*.

Os modelos referenciados representam o foco da maioria das investigações realizadas acerca do *stress* ocupacional. Na grande maioria dos estudos, o foco está nas causas de *distress* e na identificação de estratégias de *coping* usadas para lidar com os fatores indutores de *stress*, havendo uma lacuna ao nível da identificação de causas de *eustress* e na identificação de estratégias de gestão de *eustress* (Nelson & Simmons, 2003). No Modelo Transacional de *Stress* (Lazarus & Folkman, 1984) o *eustress* volta a ser evocado, como uma avaliação cognitiva primária benigna, mas a ênfase persiste na avaliação maligna. É o MHS

(Nelson & Simmons, 2003) que vem preencher esta lacuna, incorporando as respostas psicológicas, quer positivas, quer negativas, às fontes de *stress*.

2.1.2.1 Modelo holístico do *stress*

O MHS (Nelson & Simmons, 2003) (Figura 1) incorpora tanto o *distress* como o *eustress* na sua conceptualização, assim como as estratégias de gestão de ambas as respostas psicológicas às fontes de *stress*. Este modelo propõe, inclusive, o conceito de *savoring*, similar ao *coping*, mas relativo ao *eustress*. Para além destas dimensões, o modelo incorpora, ainda, um conjunto de fatores passíveis de induzir *stress* (stressores), considera as diferenças individuais moderadoras da resposta psicológica e as consequências deste processo de gestão de *stress* ocupacional, isto é, aspetos relevantes para o indivíduo referentes não só ao seu contexto laboral, mas também, a outros contextos, como o contexto familiar (*idem*).

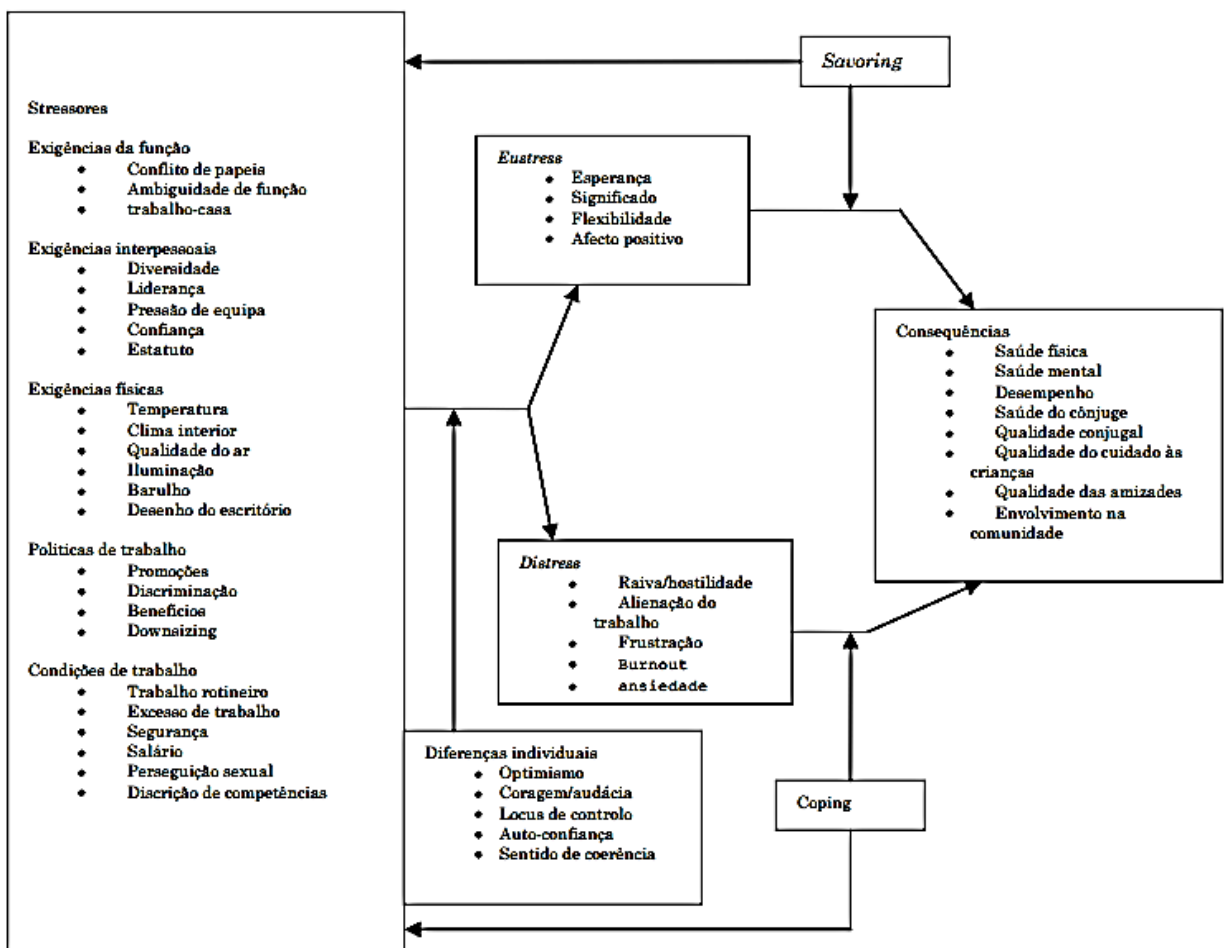


Figura 1. Modelo Holístico de *Stress* (Nelson & Simmons, 2003) – traduzido para português por Carvalho (2009)

2.1.2.1.1 Fontes de *stress*

As fontes de *stress* são estímulos físicos e psicológicos a que o indivíduo responde (Nelson & Simmons, 2003) e, segundo autores como Cunha, Rego, Cunha, Cabral-Cardoso, e Neves (2016), podem ser agrupados em duas grandes categorias: causas de *stress* organizacionais e causas de *stress* extraorganizacionais.

Relativamente às causas organizacionais Cartwright e Cooper (1997) definiram seis fatores primários, especificamente: fatores intrínsecos à função; papéis na organização; relações de trabalho; evolução na carreira profissional; fatores organizacionais; e, por último, aspetos relativos ao interface trabalho-casa. Quanto aos fatores extraorganizacionais salientam-se acontecimentos como o nascimento de um filho, a morte do cônjuge, mudanças na condição financeira, entre outros (Marshall & Cooper, 1979). Salientamos que, há ainda acontecimentos de menor escala que podem tornar-se extremamente stressantes quando associados a uma sequência de outras fontes de *stress*, organizacionais e extraorganizacionais (Cunha et al., 2016) como, por exemplo, o trânsito.

No MHS (Nelson & Simmons, 2003) são considerados, primordialmente, fatores organizacionais, nomeadamente: as exigências interpessoais, exigências físicas, políticas de trabalho, condições de trabalho e, por último, as exigências da função (Figura 1). Os fatores extraorganizacionais estão integrados, especialmente, ao nível deste último fator através do conflito entre papéis e interface trabalho-casa.

Salientamos, por fim, que, segundo Nelson e Simmons (2003), é esperado que a maioria das situações desencadeiem respostas positivas (*eustress*) e negativas (*distress*) e, embora ambas as respostas possam surgir da mesma fonte de *stress*, são separadas, distintas e multivariadas, o que implica que não se deva assumir a presença de *eustress* pela ausência de *distress*, ou vice-versa.

2.1.2.1.2 Fatores moderadores

Podemos definir um fator moderador como uma variável com impacto na direção e/ou força da relação entre uma variável preditora (independente) e uma variável dependente (Baron & Kenny, 1986).

Ao nível dos fatores moderadores do *stress* ocupacional percecionado podemos distinguir entre características situacionais e características individuais (Cunha et al., 2016).

No MHS (Nelson & Simmons, 2003) são somente consideradas estas últimas, sob a designação de diferenças individuais, entre as quais: o otimismo, o locus de controlo, a

coragem/audácia, a autoeficácia e o sentido de coerência (Figura 1). As características individuais têm sido estudadas com o intuito de identificar fatores individuais que predispoem os indivíduos a lidar de forma menos eficaz com o *stress* (Nelson & Simmons, 2003). Autores como Nelson e Simmons (2003) defendem que pode ser benéfico identificar as características individuais que promovem o *eustress*, isto é, que levam os indivíduos a perceberem as exigências como um desafio e não como uma ameaça.

Salientamos ainda que, outros autores como Lazarus e Folkman (1984), abordam os fatores moderadores mas enquanto recursos de *coping*, isto é, há recursos que a pessoa possui (p. ex. competências de resolução de problemas, apoio social) que utiliza para lidar com os estímulos indutores de *stress*, ajudando assim a diminuir o *stress* percebido.

2.1.2.1.3 *Coping* e *savoring*

O conceito de *coping* já aqui referido, nomeadamente aquando da definição do *stress* enquanto conceito transaccional (Lazarus & Folkman, 1987), surge na década de 70 e é considerado como um importante fator na gestão de *stress*. Segundo Antoniazzi, Dell’Aglia, e Bandeira (1998) “o *coping* é concebido como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas (p. 274).

Autores como Schaufeli (2015) distinguem três abordagens a este constructo: inicialmente o *coping* foi estudado numa perspetiva psicodinâmica, em analogia ao ego; numa segunda fase, o foco passou a ser os traços de personalidade, isto é, características disposicionais, como o locus de controlo e estilos de *coping* que se espera determinarem os comportamentos do indivíduo em determinada situação; e, atualmente, vigora a perspetiva transaccional, que deriva dos trabalhos de Lazarus e Folkman (1987) já aqui referidos. Em relação a esta última abordagem, o *coping* é definido como “um esforço que é independente do sucesso e inclui estratégias pró-ativas e defensivas” (Schaufeli, 2015, p.7985).

Sublinhamos ainda que é possível distinguir dois tipos de *coping*: focado no problema, na sua resolução; e focado na emoção, numa tentativa de gerir as emoções despoletadas pelo problema (Cooper, Dewe, & O’Driscoll, 2001). Em suma, as várias abordagens ao *coping* são consensuais ao nível de algumas preposições: o *coping* tem várias funções, não se resume somente à regulação do *distress*; o *coping* é influenciado por características contextuais, assim como características da personalidade; e, por último, o *coping* é influenciado por recursos sociais (Folkman & Moskowitz, 2000).

Como referido anteriormente, o MHS (Nelson & Simmons, 2003) introduz no processo de gestão de *stress* ocupacional o *savoring*, como um processo similar ao *coping*, mas referente ao *eustress*. Distinguem-se quatro componentes deste constructo - experiências de *savoring*, processos, estratégias e crenças – estruturadas em função de níveis conceptuais (Bryant, Chadwick, & Kluwe, 2011). A um nível conceptual mais geral a experiência de *savoring* consiste nas sensações, perceções, pensamentos, comportamentos e sentimentos do indivíduo quando se depara com um estímulo positivo; a um nível intermédio o processo de *savoring* é uma sequência de operações mentais ou fisiológicas que transforma o estímulo positivo num sentimento positivo; por último, a um nível mais específico, a resposta de *savoring* ou estratégia é uma componente operacional do processo de *savoring* que transforma um pensamento ou comportamento específico, isto é, amplia a intensidade ou prolonga a duração de sentimentos positivos (idem).

2.1.2.1.4 Consequências

As consequências do *stress* ocupacional são abordadas, usualmente, do ponto de vista negativo (Cunha et al., 2007). O *stress* pode impulsionar o abuso de tabaco, álcool ou drogas ilícitas, assim como ao nível da saúde física está na base de doenças cardiovasculares, problemas gastrointestinais, cancro, depressão, ansiedade, perturbações sexuais, do sono, da memória e do *burnout* (Ramos, 2001). Ao nível organizacional, referem-se como custos diretos o aumento do absentismo, uma maior rotatividade e uma quebra no desempenho profissional e, como custos indiretos, a perda de vitalidade, falhas de comunicação com os colegas de trabalho, menor qualidade das relações interpessoais estabelecidas no contexto laboral e erros na tomada de decisão (idem).

No MHS, Nelson e Simmons (2003) consideram que o processo de gestão de *stress* ocupacional pode ter consequências ao nível das seguintes dimensões: na saúde física, na saúde mental, no desempenho profissional, na saúde do cônjuge, na qualidade da relação conjugal, na qualidade do cuidado prestado às crianças, na qualidade das amizades e, por último, no envolvimento na comunidade (Figura 1). Salientamos que, como referido anteriormente, o estudo do *stress* ocupacional tem-se focado, maioritariamente, no *distress* pelo que, ainda há pouca informação acerca das consequências do *eustress* (idem).

2.2 Mobilidade Internacional

2.2.1 Contextualização e definição

Desde o início do século XXI, tem-se assistido a mudanças no ambiente externo organizacional com um grande impacto na natureza do trabalho e das organizações (Burke & Ng, 2006; Langan-Fox, 2005), entre as quais a globalização.

O avanço tecnológico, uma das alterações mais evocada na literatura (e.g. Chiavenato, 2004; Burke & Ng, 2006), revolucionou a forma como as pessoas vivem, trabalham e comunicam ao permitir uma rápida difusão de informação e conhecimento (Cascio, 2003; Burke & Ng, 2006). A informação tornou-se facilmente distribuível a um nível global estabelecendo, assim, as condições necessárias para a globalização económica, o que se refletiu num aumento exponencial da concorrência entre as organizações (Chiavenato, 2004) e da exposição destas aos riscos globais (Langan-Fox, 2005).

Este cenário de competição global convergiu no surgimento de mercados globais, novas parcerias, equipas de trabalho distribuídas mundialmente e numa autêntica competição pelo talento (Burke & Ng, 2006). Em resposta aos desafios e oportunidades de reestruturação organizacional resultantes desta realidade verificou-se um aumento do número de organizações multinacionais - organizações com sede num país mas com atuação noutros países com os quais mantém operações (Rugman, Collinson, & Hodgetts, 2006) – e, consequentemente, de colaboradores em mobilidade internacional (Dobrai et al, 2012).

Alguns autores, como Welch e col. (2007), evidenciam o papel fulcral das organizações na gestão das atividades dispersas pelo mundo, especificamente no apoio a colaboradores que se deslocam entre as várias unidades de negócio com o intuito de assegurar a manutenção das operações internacionais através de atividades que fomentem a disseminação da informação, conhecimento e desenvolvimento de competências.

Segundo o relatório anual da *Brookfield Global Relocation Services* (2015), no último trimestre do ano de 2014, 88% dos participantes inquiridos – representantes de 143 organizações dispersas geograficamente, com programas de mobilidade de diferentes dimensões e de setores distintos – esperava que o número de colaboradores em mobilidade internacional crescesse ou mantivesse em 2015. Neste sentido tem havido uma crescente preocupação com o impacto da globalização na gestão de recursos humanos, especificamente internacional (De Cieri, Fenwick, & Hutchings, 2005). Esta preocupação

coexiste com a pressão para uma redução de custos com os planos de mobilidade devido a questões de índole económica (Brookfield Global Relocation Services, 2015).

2.2.2 Modalidades de mobilidade internacional

Relativamente à mobilidade internacional existem várias sistematizações que representam a grande variedade de situações em que esta pode ocorrer. No presente estudo optamos pela taxonomia das experiências de trabalho global de Shaffer e col., (2012) que contempla a mobilidade de longa duração – expatriação – e as modalidades alternativas de mobilidade, onde se incluem os *International Business Travellers*.

2.2.2.1 Expatriados

A investigação realizada no âmbito da mobilidade internacional tem vindo a debruçar-se, maioritariamente, na mobilidade de longa duração – expatriação (Tahvanainen et al., 2005; Shaffer et al., 2012), isto é, colaboradores que são deslocados para um outro país por longos períodos de tempo (Welch et al., 2007) – e inclui, na maioria dos casos, a deslocação da família (Shaffer et al., 2012). O foco nesta modalidade de mobilidade deve-se ao facto de ser considerada o tipo de mobilidade convencional e estar implementada num grande número de organizações. Ainda segundo o relatório anual da *Brookfield Global Relocation Services* (2015), em 2014 96% das empresas tinham implementados programas de mobilidade de longa duração (expatriação).

Considerando os papéis desempenhados pelos expatriados, destaca-se a sistematização de Harzing (2001) que define três papéis fundamentais destes colaboradores, nomeadamente: permitir a descentralização da tomada de decisão ao supervisionar as unidades de negócio; contactar diretamente com as sucursais e com os seus colaboradores no processo de socialização, exercendo assim o seu controlo; e, por último, tecer a própria rede de comunicação informal. Esta sistematização é concordante com a taxonomia das experiências de trabalho global de Shaffer e col. (2012) que refere como vantagens desta modalidade de mobilidade internacional: permitir o desenvolvimento pessoal e profissional do expatriado; criar uma relação com as unidades de negócio internacionais através de um processo de integração junto dos seus colaboradores; e, por último, personificar os limites da organização.

Todavia, vários estudos (e.g. Collings et al., 2007) apontam alguns desafios que emergem da expatriação. Ao nível da organização destaca-se a dificuldade em recrutar

potenciais expatriados e posteriormente mantê-los, os custos associados e outras questões com origem no contexto exterior à organização, nomeadamente o rápido crescimento e origem de novos mercados. Já ao nível do colaborador evidenciam-se questões pessoais e familiares (Shaffer et al., 2012) com influência no sucesso da sua atuação, levando alguns autores a considerar as vantagens de deslocações flexíveis e de curta-duração com o intuito de potenciar a adaptação e consequente desempenho do colaborador face às exigências da mobilidade (Mayerhofer et al., 2004).

Como referem Thomas e Lazarova (2006), o desempenho do expatriado vai depender fortemente do seu ajustamento, sobrepondo-se este inclusivamente às suas competências técnicas. Contudo, a viagem de negócios é, primordialmente, um investimento pessoal e familiar, estando o sucesso da mobilidade dependente de outras variáveis (p. ex. interface família-trabalho) (Pinto et al., 2012).

Autores como Welch e col. (2007) indicam que, devido aos fatores supra referidos, tem vindo a aumentar, de facto, o uso de modalidades de mobilidade alternativas, cujo aparecimento tem sido impulsionado pelo desenvolvimento das telecomunicações que possibilitaram o surgimento de outras formas de gestão das operações internacionais (Tahvanainen et al., 2005; Welch et al., 2007). Contudo, embora a investigação assinala um aumento no uso de modalidades alternativas de mobilidade, não indica um decréscimo no uso das modalidades de longa-duração (Mayerhofer et al., 2004).

2.2.2.2 Modalidades alternativas de mobilidade internacional

Os IBTs constituem uma modalidade de mobilidade internacional alternativa (Collings et al., 2007; Meyskens et al., 2009; Shaffer et al., 2012), a par das missões de curta-duração, das missões pendulares e, segundo alguns autores (e.g. Collings et al., 2007), das missões virtuais. As missões de curta-duração têm uma duração superior a três e inferior a 12 meses podendo, ou não, implicar a deslocação da família (Collings et al., 2007; Mayerhofer, Hartmann, & Herbert, 2004; Shaffer et al., 2012), nas missões pendulares o colaborador trabalha em dois países em simultâneo, intercalando a sua estadia entre os dois sítios (Mayerhofer et al., 2004) e a família não é deslocada na maior parte dos casos (Meyskens et al., 2009), por fim, nas missões virtuais a equipa de trabalho está dispersa geograficamente e os vários elementos trabalham para um objetivo comum com recurso às tecnologias de informação e comunicação (Erez et al., 2013)

Salientamos também que, embora aqui se prime por uma distinção clara das várias modalidades de mobilidade alternativas, vários autores como Shaffer e col. (2012) e Mayerhofer, Hartmann e Herbert (2004) combinam diferentes modalidades - as missões pendulares e os IBTs -, denominando esta combinação de *flexpatriates* (Shaffer et al., 2012).

2.2.2.2.1 *International Business Travellers*

Segundo vários autores, como Welch e col. (2007), os IBTs caracterizam-se por, no desempenho da sua função, as viagens de negócios terem um papel fulcral; Ou seja, no decorrer do seu trabalho viajam frequentemente por curtos períodos de tempo para múltiplos países sem que esta mobilidade implique a deslocação da família (Meyskens et al., 2009; Shaffer et al., 2012) e a sua deslocação definitiva (Mayerhofer et al., 2004; Welch et al., 2007). A viagem pode durar alguns dias ou semanas, de acordo com a natureza da tarefa que levou à mobilidade (Welch et al., 2007).

De acordo com a taxonomia das experiências de trabalho global de Shaffer e col. (2012), estas viagens de trabalho internacionais têm como intuito a transferência de conhecimento, negociação, discussão, participação em conferências (Shaffer et al., 2012), visita a mercados, sucursais e participação em projetos localizados noutros países (Welch et al., 2007), implicando que o colaborador mantenha o contacto permanente com a sede nacional (Meyskens et al., 2009; Shaffer et al., 2012).

As grandes vantagens organizacionais deste tipo de mobilidade são o aumento de lucro, desenvolvimento de parcerias, aumento de vendas e inovação (The World Travel and Tourism Council, 2011). Por conseguinte, os IBTs são colaboradores que detêm conhecimento acerca da organização e do seu funcionamento, tendo assim um grande potencial para inibir ou aumentar o desempenho da unidade nacional através do contacto com o exterior (Ramsey, Leonel, Gomes, & Monteiro, 2011).

As organizações investem, de facto, os seus recursos nas viagens internacionais porque têm a expectativa de obter proveitos para o seu negócio (Burkholder et al., 2010) e, consequentemente singrar no mercado competitivo. As viagens são reconhecidas, portanto, como um meio para melhorar as relações com parceiros de negócios, estabelecer novos contratos e dar visibilidade à organização (Westman, 2005).

Contudo, alguns autores como DeFrank e col. (2000), reconhecem que a viagem pode ter custos para o colaborador ao nível da sua saúde física e/ou psicológica.

2.3 A Percepção de *Stress* Ocupacional em *International Business Travellers*

Mostra-se pertinente compreender que variáveis determinam a forma como a viagem é experienciada, de forma a maximizar o sucesso da mobilidade e controlar o impacto desta na saúde do colaborador. De acordo com Shaffer e col. (2012) existe uma lacuna ao nível de estudos acerca do impacto das exigências das viagens na saúde – física e psicológica – do viajante e os estudos que existem no âmbito da mobilidade internacional (e.g. DeFrank et al. 2000; Mayerhofer et al., 2004; Westman et al., 2009) sugerem a análise do impacto positivo e negativo da mobilidade na saúde do colaborador.

A viagem de negócios, ao expor o profissional a novos lugares, a outras culturas, a novas práticas de negócio e produtos, torna-se bastante educacional (DeFrank et al., 2000). As oportunidades de aprendizagem e de realização pessoal geram emoções positivas no viajante (Westman, Etzion, & Gattenio, 2002), o que vai ter impacto tanto ao nível pessoal como ao nível organizacional. Especificamente ao nível individual, a mobilidade pode conduzir ao crescimento pessoal, tornando o *International Business Traveller* (IBT) mais consciente para problemáticas locais e globais (DeFrank et al., 2000).

Além das vantagens referidas, alguns autores (e.g. Westman et al., 2002) referem ainda que, a viagem pode constituir para o colaborador uma espécie de pausa. De acordo com a Teoria da Conservação de Recursos de Hobfoll (1989, cited in Westman et al., 2002), as fases que antecedem e precedem a viagem são caracterizadas pela perda de recursos, sendo portanto durante a viagem que surge a oportunidade de os voltar a acumular, iniciando-se uma espiral de ganhos (Westman et al., 2002). Consequentemente, o colaborador continua a trabalhar mas o facto de estar longe do espaço físico da organização providencia uma oportunidade de relaxamento (idem).

Num estudo realizado por Welch e col. (2007) com IBTs Australianos e Dinamarqueses, fatores como a oportunidade de fechar um negócio, resolver um problema e provar a si mesmo que consegue reagir a situações difíceis num contexto estrangeiro foram apontados como motivos para manter esta modalidade de mobilidade internacional. Outro fator positivo foi o apoio organizacional, não somente logístico mas, por exemplo, o acesso à rede de contactos da organização como forma de obter informações críticas acerca dos clientes e parceiros de negócios. Foi também referido que, dependendo da frequência e duração das viagens a um determinado país, o colaborador constrói a sua própria rede de contactos, o que será importante tanto para o IBT como para a organização (idem). Por

último, os participantes mencionaram que o estilo de vida exótico altera o modo como vêm os aspetos negativos da viagem, nomeadamente a ausência de casa, embora a interpretação do seu papel, enquanto IBT, e as expectativas associadas à mobilidade tenham o potencial de gerar um conflito de papéis, implicando *stress* (idem).

Embora sejam reconhecidas as vantagens referidas alguns investigadores, nomeadamente DeFrank e col. (2000), indicam que a viagem pode ter implicações para o colaborador, ao nível da saúde física, como fadiga e problemas gastrointestinais, e/ou mental, isto é, o *stress* produzido pela viagem e a separação de casa e da família pode gerar irritabilidade e ansiedade. DeFrank e col. (2000) definem, assim, o *stress* relativo às viagens como “respostas perceptuais, emocionais, comportamentais e físicas de um indivíduo face aos problemas com que se confronta numa ou em mais fases da viagem” (p.59). Os mesmos autores agruparam as fontes de *stress* de acordo com a fase da viagem, isto é, pré-viagem, viagem e pós-viagem.

Na pré-viagem destacam-se como possíveis fatores indutores de *stress* a planificação da viagem, a delegação de tarefas a realizar na ausência do colaborador e atividades relacionadas com a família (DeFrank et al., 2000). Relativamente a este último ponto importa referir que há evidência empírica de que a viagem é mais stressante para colaboradores casados e com filhos a cargo. De facto, 75% dos viajantes casados mencionam que lhes é difícil estar longe de casa por longos períodos de tempo (idem). Já no que se refere à fase da viagem, os autores (idem), salientam fatores como as características da viagem (p. ex. duração, cancelamento de voos), da logística da deslocação, a cultura do país que acolhe o colaborador, questões relacionadas com a saúde física e manutenção de um estilo de vida saudável, e a importância e complexidade da tarefa que originou a mobilidade. Por último, na pós-viagem, destacam-se como tendo impacto no colaborador dúvidas referentes ao que ocorreu na organização - sede nacional - enquanto este esteve ausente e o regresso à rotina profissional e, mais uma vez, o regresso a casa, à família e atividades pendentes referentes a estes (idem).

Em suma, a literatura indica-nos uma grande variedade de fatores com impacto no colaborador que podem originar *stress* ocupacional. A complexidade do fenómeno e a especificidade da população aqui estudada - os IBTs -, justifica, mais uma vez, a pertinência deste estudo e o referencial do MHS (Nelson & Simmons, 2003).

III. Estudo Empírico

3.1 Objetivos do Estudo e Questões de Investigação

O objetivo do presente estudo é explorar o *stress* ocupacional associado às viagens de negócios no caso de IBTs de uma multinacional do setor automóvel. Especificamente pretendemos: identificar as fontes de *stress* ocupacional inerentes às viagens de negócios considerando as várias fases da viagem; compreender como é que o profissional reage às fontes de *stress* ocupacional; identificar quais os fatores moderadores do *stress* ocupacional percebido pelo viajante; analisar as consequências profissionais e pessoais da viagem; compreender a evolução da vivência de *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional do viajante.

Assim sendo as nossas questões de investigação são as seguintes:

1. Quais as fontes de *stress* ocupacional inerentes à modalidade de mobilidade IBT?
2. Que mecanismos de *coping* e/ou de *savoring* são utilizados pelo viajante em resposta às fontes de *stress*?
3. Quais os fatores moderadores do *stress* ocupacional percebido pelo viajante?
4. Qual o impacto da viagem aos níveis pessoal e profissional do IBT?
5. Como é que a vivência de *stress* ocupacional evoluiu ao longo da carreira profissional do viajante?

3.2 Método

Como referido anteriormente, a maioria dos estudos realizados é no âmbito da expatriação (Starr & Currie, 2009), havendo uma lacuna ao nível das implicações das exigências das viagens na saúde – física e psicológica – do viajante (Shaffer et al., 2012). Da revisão bibliográfica efetuada conclui-se que o conhecimento acerca da população IBT requer aprofundamento, especialmente no contexto português. Tendo em consideração o nosso objeto de estudo – os IBTs – e os objetivos supra enunciados, entendemos que a

metodologia qualitativa é, portanto, o tipo de metodologia mais adequada para a concretização deste estudo de cariz exploratório.

Estamos, assim, perante uma investigação de natureza qualitativa, não experimental (não houve manipulação intencional de variáveis), transversal (os dados foram recolhidos num determinado momento) e exploratória, devido à carência de estudos acerca das variáveis em estudo (Sampieri et al., 2006).

Como referem Miles e Huberman (1994), a investigação qualitativa tendo por base a experiência vivida pelo indivíduo, tem um enorme potencial para identificar os significados que este atribui a acontecimentos, processos e estruturas da sua vida e associar estes significados ao seu contexto social. Flick (1998) destaca mesmo três preposições básicas da investigação qualitativa: “a tradição do interacionismo simbólico, preocupado com o estudo dos significados subjetivos e referências individuais ao sentido; a etnometodologia, interessada nas rotinas diárias e a sua produção; e preposições estruturalistas e psicanalíticas, a começar por processos da consciência psicológica ou social” (p. 16).

Assim sendo, esta metodologia de investigação permitir-nos-á aceder aos vários acontecimentos ocorridos nas viagens de negócios e o modo como estes foram percebidos pelos IBTs ao nível do *stress* ocupacional.

3.2.1 Estudo de caso simples embutido

Os estudos de caso são muito usados na investigação organizacional e nas ciências sociais de um modo transversal, definindo-se como “um estudo detalhado, geralmente com recolha de dados, durante um período de tempo, de um fenómeno no seu contexto” (Hartley, 2004, p.323). Um estudo de caso tem, precisamente, como objetivo “o estudo aprofundado de um fenómeno atual e no seu contexto real, especialmente quando as fronteiras entre o fenómeno e o contexto não são evidentes” (Yin, 2009, p.18).

A relevância da escolha do estudo de caso como metodologia de investigação prende-se com o facto de permitir analisar a interação entre os comportamentos e/ou processos que ocorrem e o contexto sobre o qual o estudo se debruça e, possibilitar explorar qual o significado atribuído pelos colaboradores às atividades profissionais que realizam frequentemente (Hartley, 2004), neste caso as viagens de negócios.

No presente estudo optou-se pelo estudo de caso simples embutido (Yin, 2011), sendo que a multinacional do setor automóvel onde foram recolhidos os dados constitui o contexto

do estudo, o IBT o caso, e, por último, os vários participantes representam as unidades de análise.

Salientamos que foi elaborado um protocolo de estudo de caso (Anexo A), considerado por Yin (2009), uma ferramenta crucial que permite aumentar a confiabilidade do estudo de caso ao servir de guia para a recolha de dados.

3.2.1.1 Contexto

Todos os dados foram recolhidos numa mesma organização, pelo que esta se assume como o nosso contexto de investigação. Por questões de anonimato garantido aos participantes e à empresa, não nos é possível caracterizar o contexto detalhadamente.

O nosso contexto de estudo é, portanto, uma organização multinacional do setor automóvel, especializada em componentes elétricas. Esta empresa está presente em cinco continentes e 45 países e tem, aproximadamente, 280.000 colaboradores em todo o mundo, entre os quais cerca de 2000 em Portugal.

A escolha deste contexto justifica-se pela forte presença internacional da empresa e por contar, atualmente, com aproximadamente 135 *International Business Travellers* em Portugal.

3.2.1.2 Caso

O nosso caso alvo de estudo são os IBTs, especificamente do contexto supra descrito, pelo que se mostra pertinente caracterizar os viajantes de negócios, o que faremos tendo por base documentos organizacionais que nos foram facultados pela organização para visualização no local.

Nesta empresa, a viagem de negócios define-se por deslocações por dias sucessivos que obrigam à saída do colaborador de Portugal Continental e que não excedem os três meses, sendo concedida uma ajuda de custos para a deslocação, alojamento, e requisitos necessários para entrada no país (p. ex. passaporte, vacinas) e um subsídio de alimentação.

Existe uma norma que define que todas as viagens devem ser planeadas com 15 dias de antecedência. O colaborador identifica uma necessidade de deslocação e faz o pedido da mesma ao coordenador da viagem. Este último faz o interface com a agência de viagens, detida pela organização, e esta processa o pedido, identifica o itinerário mais económico e devolve a informação ao coordenador. O coordenador confirma os detalhes da mobilidade com o viajante e, depois do pedido ser aprovado pela Direção em termos de custos e itinerários, estão reunidas as condições para a sua realização. O viajante deverá, ainda,

preencher um guia de viagem com informação variada, nomeadamente: a filial, o país, a cidade, o coordenador da viagem, o número de telefone, o aeroporto mais próximo, a requisição de transporte adicional, a moeda e os requisitos de documentos.

Os IBTs pertencem a equipas transnacionais, distribuídas por vários países, e reportam a um dos três escritórios centrais da empresa, situados, respetivamente, na Europa, na América do Norte e na Ásia. Exercem, assim, funções centrais, daí a necessidade em se deslocarem com muita frequência, quer para reunir com os restantes membros da equipa ou com a sua chefia, no escritório central a que reportam ou nas fábricas alocadas à sua função.

3.2.1.3 Unidades de análise

3.2.1.3.1 Seleção da amostra

A seleção dos participantes desenvolveu-se com o contacto inicial com a Direção de Recursos Humanos da organização através de um pedido de colaboração que continha a identificação do aluno, da orientadora e do estabelecimento de ensino, assim como uma explicação sucinta dos objetivos da investigação e a técnica de recolha de dados requerida (Anexo B). Após este pedido, foi agendada uma reunião com um elemento da Direção de Recursos Humanos (DRH) e com a Diretora da Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança. Nesta reunião foi discutida a pertinência da presente investigação para a empresa e, após ter sido aceite a sua realização, foi acordada a forma como seria realizada a recolha de dados e foram definidos os critérios de seleção dos participantes. Tendo em conta os objetivos de investigação e a modalidade de mobilidade aqui explorada (IBT) assumiram-se três critérios de seleção, especificamente: (1) ser português; (2) realizar no mínimo doze viagens de negócios por ano; (3) o destino das viagens variar entre dois ou mais países.

Posteriormente, a DRH selecionou colaboradores que correspondem aos critérios definidos e contactaram-nos através de um pedido de colaboração muito semelhante ao supra referido (Anexo C). No total participaram no estudo 12 IBTs cujas características (género, agregado familiar) são representativas da população IBT na organização.

3.2.1.3.2 Caracterização

Para efeitos de análise de dados serão considerados 11 IBTs, excluindo-se aqui o participante alvo da entrevista exploratória. Por questões de confidencialidade e anonimato garantido aos participantes, optamos por não apresentar a sua caracterização integrada, procedendo-se, ao invés, a uma descrição segmentada por categorias, a saber: dados

biográficos, dados profissionais, caracterização das viagens de negócios (p. ex. frequência, duração, destinos).

Ao nível dos dados biográficos, os participantes possuem idades compreendidas entre os 29 e os 50 anos ($M = 39.45$; $DP = 6.56$), sendo que oito IBTs são do sexo masculino e três do sexo feminino. Relativamente ao estado civil, seis dos participantes são casados, um vive em união de facto, três são solteiros e um é divorciado. Por fim, seis participantes têm pelo menos um menor a seu cargo.

Relativamente a dados profissionais, as áreas de formação dos IBTs entrevistados são, predominantemente, a Engenharia e Informáticas Aplicadas e, na sua maioria, estão alocados a funções na área da manufatura e/ou estratégia. No que se refere à antiguidade na organização ($M = 14.45$; $DP = 10.30$) e como IBT ($M = 11.55$; $DP = 7.63$) variam entre os 2 e os 29 anos. Destacamos que todos os participantes trabalham em equipas multinacionais, estando os membros distribuídos mundialmente.

Considerando os objetivos das viagens de negócios, estes variam consoante a função ocupada e a área de atuação do participante. Podemos, contudo, agrupar estes objetivos em dois tipos, especificamente: visitar as fábricas cliente para triagens, inspeções e recuperações; e visitar as fábricas pertencentes à organização também com intuito de apoiar a sua atividade. Para além destes objetivos, três participantes assumem funções estratégicas que implicam, concomitantemente, a realização de viagens de negócios a estruturas centrais, quer para estar presente em reuniões de estratégia global, quer para concretizar reuniões de monitorização das fábricas cliente e fábricas alocadas à própria empresa.

A frequência média das viagens de negócios é de duas viagens por mês, sendo que no mínimo fazem uma viagem e no máximo cinco viagens. No que se refere à duração da deslocação, esta varia entre um dia – apenas no caso de viagens a Espanha que não exigem pernoita - e duas semanas, sendo a duração média de cinco dias. Todos os participantes sublinharam o facto de não haver um número pré-definido de viagens por mês, este varia consoante as necessidades do negócio e, relativamente à duração esta aumenta, especialmente, no caso de viagens para outros continentes que não o Europeu. Destacamos que dos 11 participantes, entre 2015 e 2016: todos viajaram para a Europa; nove participantes viajaram também para o Norte de África; dois para a Ásia e, um para a América do Norte. Embora estes sejam os destinos das viagens realizadas nos últimos dois anos, ao longo da sua carreira, os IBTs realizaram já viagens de negócios para outros países.

3.3 Técnicas de Recolha de Dados

Como refere Yin (2009), num bom estudo de caso há triangulação de dados, isto é, cruzam-se informações derivadas de várias técnicas de recolha de dados. No presente estudo foi-nos possível utilizar duas técnicas de recolha de dados: a análise de documentos institucionais e a entrevista semiestruturada.

3.3.1 Análise documental

Relativamente à análise de documentos, esta apresenta várias características que a tornam um instrumento bastante válido: é estável, exata, refere-se a vários períodos de tempo, vários acontecimentos e em várias localizações (Yin, 2009). Para além de que os documentos organizacionais podem ser utilizados para clarificar algum termo utilizado nas entrevistas (p. ex. nome da função, departamento) e para corroborar informação proveniente de outras fontes de dados (idem).

Com o intuito de aprofundar o conhecimento do contexto consultamos, antes da realização das entrevistas, uma série de documentos organizacionais referentes às normas que guiam a mobilidade internacional dos colaboradores IBTs, especificamente: a Norma de Serviço, Deslocações em Serviço; a Política de Viagens; o Procedimento de Viagens; o Guia de Viagens; Pedido de Viagens; e o Relatório de Despesas de Viagens em Negócios. Estes documentos mostraram-se muito úteis ao contextualizarem a atividade dos participantes, servindo, assim, de base à realização das entrevistas. Foi-nos possível, ainda, consultar os descritivos funcionais dos vários participantes imediatamente antes da realização da entrevista, o que nos permitiu uma melhor apreensão do seu contexto funcional.

3.3.2 Entrevista semiestruturada

A segunda técnica de recolha de informação utilizada foi a entrevista semiestruturada. Esta é uma técnica amplamente utilizada na investigação por haver a expectativa dos sujeitos estarem mais suscetíveis a partilhar a sua perspetiva num contexto de entrevista, relativamente flexível, comparativamente, por exemplo, a um questionário (Flick, 1998). Evocando Rubin e Rubin (1995) a entrevista qualitativa é uma forma de descobrir o que os outros sentem acerca do seu mundo e dos seus contextos. Ouvindo o discurso dos entrevistados aumentamos o nosso conhecimento através do tempo, classe social, raça, género e localização geográfica, isto é, “através das entrevistas qualitativas podemos compreender experiências e acontecimentos nos quais não participamos” (Rubin

& Rubin, 1995, p.1). Está assim implicada uma grande capacidade de compreensão, respeito e curiosidade acerca do que os outros dizem (idem).

Previamente foi realizada uma entrevista exploratória com um IBT do mesmo contexto que os restantes participantes e que cumpre os critérios de seleção definidos e supra referidos. A importância deste procedimento prende-se com o facto de constituir um primeiro momento de interação entre o entrevistador e a unidade de análise – IBT – e de auxiliar na preparação de um guião de entrevista semiestruturado (Foddy, 1996), a usar numa fase posterior.

Nesta entrevista exploratória foi introduzido um único estímulo: “Gostaria, então, que se focasse nas viagens de negócios que realiza no âmbito da sua atividade profissional. Fale-me acerca de quais são os objetivos destas viagens e como é que estas se processam”. A informação obtida nesta entrevista deu origem a um guião de entrevista semiestruturada com a seguinte estrutura: (1) apresentação do estudo; (2) dados biográficos; (3) situação profissional; (4) aspetos relativos às viagens de negócios; (5) e, por último, perceção e fontes de *stress* associadas às viagens em viajantes de negócios frequentes (Anexo E). Salientamos que os primeiros três grupos de questões têm como intuito a caracterização do viajante e das viagens, sendo que, para efeitos de análise, apenas foi considerado o quarto grupo de questões.

O último grupo de questões subdividiu-se em questões: referentes à pré-viagem; relativas à fase da viagem; referentes à pós-viagem; transversais às viagens – comparação do *stress* ocupacional na altura em que iniciou a função e atualmente e, projeção do futuro profissional -; relativas a fatores moderadores do *stress* ocupacional; e, por fim, questões referentes às consequências, profissionais e pessoais, das viagens.

Na estrutura do guião de entrevista semiestruturado o referencial adotado foi o MHS de Nelson e Simmons (2003), na medida em que, como foi referido anteriormente, é um modelo holístico do *stress* que, pelo seu carácter processual, nos permite analisar todo o processo de *stress* desde que é percecionada uma fonte de *stress* até às suas implicações nos contextos profissional e pessoal do indivíduo. No caso específico da questão relativa à evolução da vivência de *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional do viajante esta remete para o constructo transacional de *stress* (Lazarus & Folkman, 1987) que pressupõe que o *stress* se vai alterando ao longo do tempo por assentar na relação dinâmica entre o indivíduo e o ambiente.

O guião está, ainda, estruturado por fases da viagem, à semelhança do estudo de DeFrank e col. (2000) com executivos IBT. A escolha desta sistematização prende-se com

o facto de permitir aceder às particularidades de cada fase da viagem, considerando que existem indutores de *stress* desde a pré-viagem até à pós-viagem.

3.4 Procedimento

Após a aceitação da realização do estudo e antes da recolha de dados, realizou-se uma sessão de esclarecimento acerca do contexto. Nesta foi feita uma apresentação da organização em termos estruturais, funcionais e culturais, uma visita ao espaço da administração e produção e, por fim, a consulta de documentos respetivos às normas que guiam a mobilidade internacional dos colaboradores IBTs, já referidos anteriormente.

Concluída esta fase procedemos à realização das entrevistas. Primeiro foi realizada uma entrevista exploratória, supra referida, também com registo áudio. A informação resultante desta entrevista deu origem a um guião de entrevista semiestruturado (Anexo E), testado numa entrevista piloto e analisado já com recurso ao *software* Nvivo 11. Após esta análise procedeu-se às restantes entrevistas utilizando o mesmo guião, agora validado.

As entrevistas foram realizadas entre Fevereiro e Abril, sendo registado o seu áudio com o consentimento dos participantes (Anexo D). As entrevistas realizaram-se no local e horário laboral das mesmas com a autorização da DRH e tiveram a duração média de 60'32''.

3.5 Técnica de Análise de Dados

A técnica de análise de dados adotada foi a análise de conteúdo, definida por Bardin (1977) como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (p.40). Na análise de conteúdo o investigador tira partido da análise das mensagens para inferir conhecimentos sobre os participantes ou sobre o seu contexto (*idem*).

Começamos por efetuar a transcrição das entrevistas na totalidade e foi realizada uma leitura flutuante do material recolhido e anotação de primeiras impressões (Lyn, 2005), com o intuito de iniciar a organização da informação recolhida. Esta organização é fulcral devido à imensidão de dados que resulta da investigação qualitativa (Sampieri et al., 2006). Procedeu-se, depois, à inserção das transcrições e respetiva análise, com recurso ao *software* Nvivo 11.

IV. Redução da Informação, Resultados e Discussão

4.1 Redução dos Dados

“A redução de dados refere-se ao processo de selecionar, focar, simplificar, abstrair, e transformar a informação que apareceu nas transcrições” (Miles & Huberman, 1994, p.10). Este processo inicia-se ainda antes da recolha de dados aquando do planeamento do estudo (p. ex. modelo conceptual, questões de investigação, técnicas de recolha de dados) e só termina quando se dá por finalizado o relatório final do estudo (idem).

Com o intuito de reduzir a informação obtida nas entrevistas, esta foi categorizada, consistindo a categorização numa “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamentos segundo o género (analogia), com os critérios previamente definidos.” (Bardin, 1977, p.145). Segundo o mesmo autor as categorias são assim classes que reúnem unidades de registo sob um título genérico. No presente estudo o critério de categorização foi semântico, ou seja, de acordo com temáticas (idem). Antes da realização das entrevistas foi elaborado o sistema de categorias, com base na revisão de literatura efetuada e o guião de entrevista semiestruturada (lógica dedutiva) e o sistema foi sendo reformulado à medida que procedíamos à codificação do material (lógica indutiva). O sistema de categorias foi, assim, considerado fechado quando se reuniu as seguintes condições: exclusão mútua, isto é, cada unidade de texto é codificável apenas numa das categorias; homogeneidade; pertinência; objetividade e fidelidade; e por último produtividade, isto é, que fornece resultados (idem) (Anexo F). Salientamos que todas as categorias se fazem acompanhar de uma definição operacional, o que, segundo Bardin (2009), é um procedimento que valida o processo de produção e análise de dados.

Após a codificação da informação e, com o objetivo de a validar, foi solicitado a outro investigador que codificasse 10% do corpus de texto. A percentagem de concordância foi de 96%, o que indica uma boa consistência do sistema de categorias e codificação (Miles & Huberman, 1994).

4.2 Resultados e sua Discussão

Da redução dos dados efetuada, obtivemos um sistema de categorias com um total de 61 categorias, especificamente: 9 categorias livres, denominadas *free nodes*, e 52 categorias, denominadas *tree nodes*. As primeiras servem somente para caracterizar os participantes e a viagem. As *tree nodes*, alvo de análise, incluem cinco categorias gerais de 1º nível e 47 subcategorias, entre estas 12 categorias de 2º nível, 14 categorias de 3º nível e 21 categoriais de 4º nível. O sistema de categorias bem como a respetiva definição operacional destas consta do anexo F.

A apresentação e discussão dos resultados está estruturada consoante as questões de investigação, especificamente: (Q1) Quais as fontes de *stress* ocupacional inerentes à modalidade de mobilidade IBT? (Q2) Que mecanismos de *coping* e/ou de *savoring* são utilizados pelo viajante em resposta às fontes de *stress*? (Q3) Quais os fatores moderadores do *stress* ocupacional percecionado pelo viajante? (Q4) Qual o impacto da viagem aos níveis pessoal e profissional do IBT? (Q5) Como é que a vivência de *stress* ocupacional evoluiu ao longo da carreira profissional do viajante?

4.2.1 Fontes de *stress* ocupacional

Com base na primeira questão de investigação - quais as fontes de *stress* ocupacional inerentes à modalidade de mobilidade IBT? - procurámos identificar aspetos das viagens de negócios percecionados como fontes de *stress* ocupacional (*eustress* e *distress*). No quadro 1 destacam-se os resultados obtidos relativamente às fontes de *stress* identificadas consoante a fase da viagem: pré-viagem; viagem; e, por último, pós-viagem.

Quadro 1: Fontes de *Stress* Ocupacional

			Verbalizações		Fontes	
Fontes de <i>Distress</i>	Pré-viagem	Planeamento da viagem	6	35	3	
		Questões familiares	14		5	
		Questões profissionais	15		4	
	Viagem	Caraterísticas da viagem	65	241	297	10
		Caraterísticas da função	73			11
		Meios de comunicação	8			3
		País de destino	33			7
		Distância física da família	34			8
		Saúde e estilo de vida saudável	28			9
	Pós-viagem	Regresso à rotina familiar	7	21		5
		Regresso à rotina profissional	13			8
		Perda de contacto físico com amigos de outros países	1			1

Fontes de Eustress	Pré-viagem		1	1	39	1
	Viagem	Conhecimento profissional	2	31		1
		Cumprimento de objetivos	10			3
		Gestão de conflitos	2			1
		Conhecimento cultural	6			5
		Contacto interpessoal	10			6
		Expectativa de voltar a casa	1			1
	Pós-viagem	Reconhecimento profissional	4	7		2
		Regresso à família	2			1
		Vontade de viajar	1			1
Total					336	

Observando o quadro 1 verificámos que foram identificadas fontes de *eustress* e *distress* específicos das várias fases da viagem – pré-viagem, viagem e pós-viagem - o que nos indica que as várias fases englobam aspetos distintos passíveis de induzir *stress* ocupacional no viajante. Vários autores (e.g. DeFrank et al., 2000; Ivancevich, Konopaske, & Defrank, 2003; Westman, 2005) utilizaram esta mesma sistematização na apresentação das fontes de *stress* do viajante.

Relativamente ao tipo de fonte de *stress* verifica-se uma predominância das fontes de *distress* (88%), comparativamente às fontes de *eustress* (12%). De facto, as fontes de *stress* identificadas demonstram que nesta população é possível identificar fontes de *distress* e de *eustress*, diferenciando-se os dois tipos de *stress* consoante o tipo de resposta psicológica que evocam (Nelson & Simmons, 2003). Por um lado, verificamos que há, de facto, uma predominância das fontes de *distress*, o que confirma a necessidade em explorar as exigências inerentes às viagens de negócios; por outro lado, identificaram-se algumas fontes de *eustress* que salientam aspetos que potenciam o bem-estar do viajante.

No que se refere às fontes de *distress*, observa-se uma maior prevalência das fontes de *distress* da fase da viagem (81%), comparativamente às fontes indutoras de *distress* da fase da pré-viagem e da pós-viagem. Os nossos resultados vão assim ao encontro do indicado por DeFrank e col. (2000) no seu estudo com IBTs executivos, que reconhece que, embora haja fontes de *stress* nas fases que antecedem e procedem a viagem, é mais recorrente a referência ao *stress* durante a viagem.

Na fase da viagem identificaram-se fontes de *distress* mais específicas, destacando-se as características da função (p. ex. complexidade das tarefas) e as características da viagem (p. ex. frequência, duração), apresentadas, também por DeFrank e col. (2000), como dois dos fatores indutores de *stress* da fase da viagem com mais impacto no bem-estar do viajante. Ambas as categorias remetem para aspetos profissionais sob o controlo da empresa, o que coloca a ênfase em fatores que podem ser modificados pela entidade corporativa com o

intuito de reduzir as fontes de *distress* a que os IBTs estão expostos durante a viagem. Por exemplo, a realização da viagem deve ser sempre devidamente ponderada e, a ocorrer, a empresa deve certificar-se de que o IBT não tem uma agenda excessivamente preenchida durante a viagem (idem)

Foram, ainda, identificadas outras fontes de *distress* da fase da viagem, tais como: os meios de comunicação, o país de destino, preocupações relativas à saúde e manutenção de um estilo de vida saudável e, por fim, a distância física da família. Ao nível, por exemplo, do país de destino verificou-se que o terrorismo e os conflitos civis são uma fonte de *stress* para os viajantes: *estive presente na Tunísia quando se instalou a guerra civil, foi bastante complicado, sentimos um bocado aí alguma insegurança, o quê que poderia acontecer* (P11). Já ao nível da distância física da família é importante salientar que a família está presente como fonte de *distress* em todas as fases da viagem. Verificámos que a família constitui uma fonte de *stress* para o IBT, mas esta é uma relação bidirecional, pois também a viagem é uma fonte de *stress* para a família: *“o mais difícil é o meu filho de ter que explicar que vou de viagem não sei quantos dias. Ele agora está maior, está pior. Cada vez [menos], entre aspas, me deixa sair. É mais difícil para ele aceitar eu ter que sair tantos dias”* (P11). Vários estudos (e.g. Mayerhofer et al., 2004) indicam que a distância da família tem efeitos em todos os membros do agregado familiar e que é frequente os IBTs sentirem-se preocupados, durante a viagem, por a sua ausência ter um impacto negativo especialmente nos filhos (Baker & Ciuk, 2014).

Não iremos aqui aprofundar as fontes de *distress* da fase da pré-viagem e da pós-viagem; contudo, apresentamos verbalizações de todas as fases da viagem, para uma melhor compreensão das fontes de *stress* identificadas em cada fase da viagem (Quadro 2).

Quadro 2: Fontes de *Distress*

Pré-viagem	Planeamento da Viagem	<i>... aquela antecipação que como é que vai correr, temos que levantar cedo, temos que fazer a mala, o check in, se está tudo ok, se não vamos chegar ao aeroporto e ter de ir para trás, a hora de saída já está... no nosso subconsciente já está presente. (P5)</i>
	Questões familiares	<i>Já, há situações em que temos por exemplo os filhos doentes, em que custa sair de casa e eles estarem num estado debilitado... sabendo que podem precisar da nossa ajuda e que nós, nós não estamos ali. (P11)</i>
	Questões profissionais	<i>... é complicado. Dependendo da duração da viagem e sabendo, por exemplo, a nossa função, o meu trabalho não pára. Independentemente de eu ir numa viagem não é propriamente uma máquina que fica desligada... (P11)</i>

Viagem	Caraterísticas da viagem	<i>Quando é mais frequente é um bocado mais stressante, porque o facto de estar sempre a viajar é vou para um país, volto, fim-de-semana, vou para outro país na semana a seguir, volto. Isso torna-se um bocado cansativo. (P2)</i>
	Caraterísticas da função	<i>Não porque a parte de lidar com problemas é... não é as viagens em si que provocam tanto o stress, é a função que está inerente, é o stress inerente à função de lidar com problemas. Qualidade é lidar com problemas. (P1)</i>
	Meios de comunicação	<i>E não tinha acesso internet, não conseguia analisar o defeito, não conseguia, só conseguia falar por telemóvel e não dá para perceber bem qual é que era o problema, o tipo de problema e qual a dimensão. Aí sim, senti um bocado de stress por não poder fazer nada... (P1)</i>
	País de destino	<i>Estive presente na Tunísia quando se instalou a guerra civil, foi bastante complicado, sentimos um bocado aí alguma insegurança (...) até pela localização da nossa fábrica na Tunísia que não é propriamente na capital e é numa zona remota e estamos bastante expostos (P11)</i>
	Saúde e estilo de vida saudável	<i>... normalmente, numa viagem prolongada, vamos dizer, uma viagem que dure a semana toda, ressinto-me fisicamente, da comida, da falta de manter os meus hábitos. (P8)</i>
	Distância física da família	<i>Custou-me muito não ir, não estar presente em momentos que para mim eram chave. (P3)</i>
Pós-Viagem	Regresso à rotina familiar	<i>... estamos na Roménia, são duas horas de diferença, acordamos às quatro da manhã de lá que são duas de cá e depois eu chego cá e já é nove da noite e depois há um jantar marcado e não quero dizer que não e vou e é um cansaço acumulado... (P7)</i>
	Regresso à rotina profissional	<i>Sim, às vezes as viagens são tão complicadas que cansam bastante uma pessoa estar a viajar durante dezoito horas seguidas, por exemplo. E ter que no dia seguinte acordar cedo para ir trabalhar é bastante cansativo. (P2)</i>
	Perda de contacto físico com amigos de outros países	<i>... são amigos que criamos, mantemos contacto, mas há coisas que são muito mais difíceis de acontecer e partilhar. São pessoas que se calhar fisicamente alguns só vamos estar presentes... de ano a ano, às vezes nem isso. (P8)</i>

Relativamente às fontes de *eustress* observa-se, também, uma maior prevalência das fontes de *eustress* da fase da viagem (80%), comparativamente às fontes de *stress* da fase da pré-viagem e da pós-viagem. Aliás, apenas um participante referenciou fontes de *eustress* provenientes da pré-viagem e somente quatro identificaram fontes de *eustress* da pós-viagem.

Na fase da viagem identificaram-se fontes de *eustress* mais específicas, destacando-se o contacto interpessoal e o cumprimento de objetivos. Esta última fonte de *eustress* remete para a realização pessoal, segundo Westman e col., (2002) indutora de emoções positivas. Verificamos assim que embora a complexidade das tarefas a realizar constitua uma fonte de *distress*, o cumprimento do objetivo a que se propõe a viagem é percecionado como fonte de *eustress*.

Foram, ainda, identificadas outras fontes de *eustress* da fase da viagem, tais como: conhecimento profissional, gestão de conflitos, conhecimento cultural e expectativa de voltar a casa. De um modo transversal, as fontes de *eustress* da fase da viagem identificadas remetem para a aprendizagem pessoal e profissional.

Relativamente à dimensão familiar só foi considerada como fonte de *eustress* na fase da pós-viagem, na medida em que, como refere um dos IBT *cria aquela falta que depois valoriza mais o regresso* (P11). Autores como DeFrank e col. (2000) evidenciam que “o regresso à família pode ser tão stressante como feliz” (p.64) e que assumir os encargos habituais em casa após-viagem atenua a culpa que o IBT possa sentir por ter estado ausente. Segundo Mayerhofer e col., (2004) os momentos que o IBT passa em casa, entre viagens, tendem a ser intensivos e harmoniosos, geralmente com um grande número de eventos agendados com a família e amigos.

À semelhança das fontes de *distress* não iremos aqui aprofundar as fontes de *eustress* da pré-viagem e da pós-viagem; contudo, ao apresentar as verbalizações das fontes de *eustress* incluímos estas fases (Quadro 3).

Quadro 3: Fontes de Eustress

Pré-viagem	<i>[Deixei basicamente (...) a apresentação para a viagem, vamos dizer assim, para me entreter no avião] Acabou por ser positivo, porquê? Porque estava tudo muito fresco, no dia seguinte eu nem precisava de olhar para a apresentação porque ela ainda estava muito viva na minha memória. (P8)</i>	
Viagem	Conhecimento profissional	<i>Cada fábrica, cada caso é um caso, não há... o processo pode ser o mesmo em todas as fábricas, mas há sempre coisas diferentes (...) Estou sempre a aprender, todas as viagens que vou aprendo sempre qualquer coisa. (P4)</i>
	Cumprimento de objetivos	<i>Ao nível pessoal sinto uma pressão positiva de ter que cumprir com os objetivos naquele espaço de tempo e isso para mim é positivo porque faz-me realmente (...) trabalhar ainda mais para conseguir preencher os objetivos. (P2)</i>
	Gestão de conflitos	<i>Dá um bocadinho aquela motivação, aquela adrenalina de conseguir levar a água ao moinho ou fazer com que as coisas se resolvam (...) somos todos completamente diferentes [na equipa] e tentar fazer essa perceção e fazer com que coabitamos todos no mesmo espaço é interessante. (P11)</i>
	Conhecimento cultural	<i>Que eu gosto de visitar, gosto de ver outras culturas, outras arquiteturas, tudo, pronto é fantástico. (P6)</i>
	Contacto interpessoal	<i>... a mesma frase não é lida da mesma forma na Alemanha ou em Marrocos e temos que adotar o nosso discurso em função de quem estamos a falar. Mas, por outro lado, foi muito enriquecedora essa parte. (P11)</i>
	Expectativa de voltar a casa	<i>Sim, há sempre inconscientemente aquele sentimento de “Yes vou para casa!”. Costuma-se dizer quando, quando se vai de viagem, temos muito cuidado a fazer a mala e quando se regressa já é tudo a monte... (P4)</i>
Pós-Viagem	Reconhecimento profissional	<i>... se eu tenho desenvolvido um trabalho até agora e as pessoas reconhecem esse trabalho, não é? Só me leva a querer ser melhor ainda, por isso, sim. (P4)</i>
	Regresso à família	<i>... caso isto parasse tudo de repente e agora passássemos trezentos e sessenta e cinco dias por ano juntos, já não sei se nos íamos habituar a isso, parece que também cria aquela falta que depois valoriza mais o regresso. (P11)</i>
	Vontade de viajar	<i>Às vezes ficando quinze dias parado já começo a sentir aquele... aquele bichinho de querer [viajar] ... (P4)</i>

4.2.2 Gestão de *stress* ocupacional

Com base na segunda questão de investigação - que mecanismos de *coping* e/ou de *savoring* são utilizados pelo viajante em resposta às fontes de *stress*? - procurámos

compreender as estratégias utilizadas pelos IBTs especificamente, estratégias de *coping* e estratégias de *savoring*. No quadro 4 destacam-se os resultados obtidos.

Quadro 4: Gestão de *Stress* Ocupacional

		Verbalizações		Fontes
<i>Coping</i>	Focado no problema	216	298	11
	Focada na emoção	82		10
<i>Savoring</i>		2	2	2
		Total	300	

A partir da análise dos mecanismos de *coping* e de *savoring* utilizados pelos IBTs em resposta às fontes de *stress* ocupacional verificamos uma predominância das estratégias de *coping* (99%), comparativamente aos mecanismos de *savoring*. De facto, esta última estratégia foi evocada somente por dois participantes, num total de duas verbalizações.

A predominância do *coping* sobre o *savoring* era expectável tendo em consideração o número de fontes de *distress* identificadas. Apesar da função das estratégias de *coping* não ser somente a redução do *distress*, como proposto por Folkman e Moskowitz (2000), o seu intuito é, de facto, reduzir o mal-estar percecionado face a uma situação adversa, ao promover a adaptação do individuo (Antoniazzi, Dell’Aglío, & Bandeira, 1998). Neste sentido, é normal que se apresentem as estratégias de *coping* de um modo mais evidente quando são percecionadas várias fontes de *distress* envolvidas nas viagens de negócios.

Da mesma forma, as estratégias de *savoring* identificadas parecem constituir um prolongamento das fontes de *eustress* referidas anteriormente: *Ai, já saindo, já aproveito para, para, para conhecer, conhecer a cidade também (...) aproveito para conhecer museus, para ver, sei lá, se o ponto de interesse for uma igreja vou lá. Seja o que for aproveito para também para me cultivar...* (P4). Como é observável a partir desta verbalização, o intuito das estratégias de *savoring* é ampliar a intensidade ou prolongar a duração de sentimentos positivos advindos das viagens de negócios (Bryant et al., 2011).

Relativamente às estratégias de *coping* identificamos estratégias focadas na emoção e estratégias focadas no problema, verificando-se uma predominância destas últimas (73%), embora as estratégias de *coping* focadas na emoção tenham sido evocadas por 10 participantes. É importante o facto de estarem presentes mais estratégias de *coping* focadas no problema do que focadas na emoção, uma vez que a aplicação de estratégias focadas no problema indica que os participantes sentem que podem fazer algo de construtivo face às fontes de *distress* (Pais Ribeiro & Rodrigues, 2004). As viagens são incontornáveis para os IBTs, sendo que seria expectável que fossem aplicadas mais estratégias focadas na emoção,

especialmente na fase da viagem; porém verificamos que os IBTs entrevistados tendem a ser proactivos na procura de soluções, procurando lidar de forma construtiva com a fonte de *stress*. Por exemplo, as escalas nos aeroportos constituem uma fonte de *distress* para o IBT, este é um aspeto que não está sob o seu controlo contudo, o IBT leva um calçado que lhe permita correr no aeroporto e chegar mais rapidamente à porta de embarque ou, o destino da próxima viagem foi alvo de um ataque terrorista, o IBT não cancela a viagem mas mantém-se atento em espaços públicos.

Seguem-se algumas verbalizações referentes às estratégias de *coping* (Quadro 5).

Quadro 5: Estratégias de *Coping*

Coping	Focado no problema	<p><i>É tentar falar com o Cliente para pelo menos ele ficar mais calmo e perceber que estou em deslocação e que não posso responder no imediato e foi procurar um colega que se pudesse deslocar lá e fazer uma análise por mim... (P1)</i></p> <p><i>... viajar o mais confortável possível (...) levo um calçado confortável que me permita andar mais rápido se eu tiver ali pouquíssimo tempo ou houver algum contratempo entre voos (P10)</i></p> <p><i>... eu tento antes de fazer as viagens despachar tudo o que tenho pendente em termos de reuniões e por aí fora, para estar o mais à vontade possível lá. (P3)</i></p> <p><i>[Relativamente a ataques terroristas] Mesmo em países como a Alemanha se há muito aglomerado grande de, de pessoas na rua, “Oh pá não vais lá ver o quê que se passa, não te metas em confusões”, é ter um bocadinho de bom senso (P8)</i></p> <p><i>Eu tento lidar sempre respeitando a cultura dos outros, não, não me meto muito e evito conversas sobre religiões porque já sei que vai dar barulho. (P9)</i></p>
	Focado na emoção	<p><i>Durante, durante o dia é preciso conseguir desligar do resto do trabalho, por assim dizer. O que nós dizemos para nós é que se for urgente alguém vai contactar pelo telemóvel. (P1)</i></p> <p><i>Virar a página e pensar na semana a seguir que estou em casa e dizer “Falta três dias para ir embora e há que fazer isto o mais depressa possível e fazê-lo bem para que não precise de repetir e voltar a fazer o mesmo assunto se não eu vou perder outra vez. (P11)</i></p> <p><i>Normalmente, eu para tomar decisões tento ir aos opostos para tentar ver aonde é que estou, o oposto seria exatamente esse, estar em Portugal a ganhar um salario mais baixo, muito mais baixo com certeza... (P3)</i></p> <p><i>Sim, eu racionalizo a questão e o problema, nunca, nunca vou para o lado negativo, tenho, eu penso sempre outra coisa que tenha que ser, que seja, prontos positiva para mim, seja negativa se calhar de alguma pessoa, mas positiva para mim. (P9)</i></p>

4.2.3 Fatores moderadores do *stress* ocupacional

Com base na terceira questão de investigação – quais os fatores moderadores do *stress* ocupacional percebido pelo viajante? - procurámos identificar fatores que são percebidos pelos entrevistados como moderadores do *stress* ocupacional experienciado. No quadro 6 destacam-se os resultados obtidos relativamente a estes fatores.

Quadro 6: Fatores Moderadores do *Stress* Ocupacional

		Verbalizações	Fontes
Profissionais		179	11
Pessoais		94	11
Familiares		72	11
Outros	País de destino	23	10
	Tecnologias de informação e comunicação	21	9
Total		389	

A partir da análise dos fatores percecionados como moderadores do *stress* ocupacional identificamos mais fatores do que aqueles que o MHS (Nelson & Simmons, 2003) contempla. Verificamos uma predominância dos fatores moderadores profissionais (46%), seguindo-se os fatores pessoais (24%), onde se inserem as diferenças individuais presentes no MHS, e os fatores familiares (19%).

Em primeiro lugar, através da análise das verbalizações referentes aos fatores profissionais destacam-se: características das viagens (p. ex. duração, frequência); características da função (p. ex. objetivos das deslocações, salário); apoio organizacional; e contacto com outros colaboradores em mobilidade. Os IBTs passam muitas horas em viagem e exercem a sua função para lá da zona de conforto da empresa, pelo que vários autores (e.g. Welch et al., 2007) referem que, especialmente o apoio organizacional, é fulcral para os IBTs fazendo-os sentir seguros especialmente quanto a acontecimentos inesperados que possam ocorrer durante a viagem (p. ex. voos cancelados).

Seguem-se algumas verbalizações referentes aos fatores profissionais (Quadro 7).

Quadro 7: Fatores Profissionais Moderadores do *Stress* Ocupacional

Fatores Profissionais Moderadores do <i>Stress</i> Ocupacional	<i>Sim, fica mais fácil. Quando encontramos um colega numa viagem, é sempre diferente. Temos uma companhia, uma pessoa fala nem que seja de trabalho, o que está a fazer... é sempre diferente ter uma companhia para ir jantar, já não está tão sozinho. (P1)</i>
	<i>... As minhas viagens são curtas, eu vou à segunda-feira e venho à sexta-feira... passa, passa muito rápido. Quem, quem anda nisto tem, sabe perfeitamente como é, passa muito rápido, uma semana em que se viaja à segunda e chega à sexta-feira, é uma semana extremamente curta. (P10)</i>
	<i>E não vamos mentir que a parte financeira acaba por ser um ótimo fator motivador porque depois também permite outras regalias a nível pessoal, que normalmente não as teríamos se não tivesse este tipo de vida, não é? Acho que é mais exigente, mas também digamos que é justo (P11)</i>
	<i>É, é reconfortante sentir que se houver problemas temos a empresa a dar-nos suporte. Já aconteceu um caso específico, alias vários (...) uma empresa de aviação decidiu fazer greve, fiquei sem viagem e a empresa conseguiu arranjar outro voo em poucas horas. (P2)</i>
	<i>... em relação à família próxima... sendo que o máximo de tempo que eu passo fora são quinze dias, não é? Porque depois venho, regresso a Portugal para passar o fim-de-semana e depois vou outra vez, não é assim muito, muito difícil. (P4)</i>

Em segundo lugar, através da análise das verbalizações referentes aos fatores pessoais, destacamos algumas características individuais: ter capacidade de adaptação, ser

bom comunicador e gostar do contacto interpessoal, ter capacidade de gestão de conflitos e de negociação, ser positivo, ter sentido de humor, agir com calma e não ser conflituoso, ser organizado, ser paciente; ter maturidade, ser assertivo, ser uma pessoa ativa e ser saudável, ter vontade de aprender, gostar de viajar e de experimentar os costumes dos países que visita (p. ex. alimentação), e, por último, deter os conhecimentos técnicos e experiência na resolução de problemas relacionados com os propostos nas viagens.

É importante analisar as características supra referidas. Em primeiro lugar, porque parece haver um consenso, entre os viajantes sobre quais as características que determinam o sucesso da mobilidade e, autores como DeFrank e col. (2000), propõem que a personalidade pode influenciar o tipo e severidade de *stress* experienciado em viagem; em segundo lugar, um conhecimento aprofundado destas características pode permitir a elaboração de um perfil de viajante que permita às organizações aperfeiçoar, por exemplo, os descritivos funcionais de funções com mobilidade. Isto é especialmente importante na medida em que são estes descritivos funcionais que servirão de base à implementação dos processos da DRH, como o recrutamento e seleção (Dessler, 2013).

Seguem-se algumas verbalizações referentes a estes fatores pessoais (Quadro 8).

Quadro 8: Fatores Pessoais Moderadores do *Stress* Ocupacional

Fatores Pessoais Moderadores do <i>Stress</i> Ocupacional	<p><i>Tem que haver alguma, tem que haver disposição, não é? Em primeiro lugar, depois tem que... tem que haver o gosto pelo contacto com, com, com as pessoas, não? Tem de haver algumas capacidades de comunicação e de gestão, de situações, de conflitos... (P10)</i></p> <p><i>Gosto muito de comunicar, relacionar-me com as pessoas e portanto acaba... gosto muito no jantar é sempre piadas e brincamos... e acaba, acaba por sempre, por sempre, por criar um bom ambiente. Especialmente o sentido de humor, o sentido de humor é fundamental. (P7)</i></p> <p><i>Eu acho, eu acho, eu sou um apoiante do contacto interpessoal, aliás se calhar um dos motivos por viajar tanto é mesmo esse. (P11)</i></p> <p><i>A pessoa tem, tem, tem de saber lidar com a pressão. Tem que saber lidar com outras culturas, tem que saber estar bem com toda a gente, tem que saber fazer muitas coisas ao mesmo tempo, tem que saber controlar a ansiedade, não entrar em pânico, saber tomar decisões... (P7)</i></p> <p><i>Ver sempre o lado positivo, não andar à procura de responsáveis, tem de se ter uma atitude muito positiva. Eu acho que tenho isso na minha personalidade que é procurar a solução e não o problema, (...). E depois é também tentar entender os outros porque muitas vezes se calhar estamos a ser exigentes, ou pouco exigentes, e não nos estamos a pôr no papel dos outros. (P11)</i></p>
--	--

Em terceiro lugar, verificámos que a família, além de fonte de *eustress* e *distress*, é também um fator moderador assumindo, assim, diferentes papéis consoante as situações a que nos referimos. Fatores como o estado civil, o agregado familiar, e o suporte familiar assumem-se como fatores moderadores.

Para complementar a informação aqui apresentada, foi calculada a distribuição das fontes de *distress* por colaboradores com filhos e sem filhos, verificando-se que 55 % das

verbalizações de *distress* foram realizadas por colaboradores com filhos. Ao nível da distribuição das fontes de *distress* consoante o estado civil, verificamos que 82% das verbalizações de *distress* foram realizadas por colaboradores casados ou em união de facto.

Como indica DeFrank e col. (2000) o *stress* é mais recorrente em viajantes casados e com filhos e implica, inevitavelmente, negociação com a família e com a organização com o intuito de assegurar um equilíbrio entre as responsabilidades profissionais e familiares, e adaptação do núcleo familiar, na medida em que as viagens são parte da rotina da família (Nicholas & McDowall, 2012).

Seguem-se algumas verbalizações referentes a estes fatores familiares (Quadro 9).

Quadro 9: Fatores Familiares Moderadores do *Stress* Ocupacional

Fatores Familiares Moderadores do <i>Stress</i> Ocupacional	<p>... mas a mim não me faz <i>stress</i>, porque eu não tenho filhos, se tivesse filhos eu acho que era diferente, de certeza que era diferente (P9)</p> <p>... é algo que também, quando quando... como é que hei-de dizer, quando a parte familiar foi criada, quer a minha esposa quer depois os filhos que vieram por acréscimo, já vieram numa fase em que eu já estava neste trabalho, por isso já, já cresceram com esta habituação. (P11)</p> <p>... e então é preciso alguém de confiança que nos dê, temos de ir buscar um bocadinho à parte familiar e desabafar “Oh pá aconteceu-me isto, não ouvi, eles fizeram, o problema é grave, enorme e parou tudo e eu não vi aquilo, como é que eu não vi e não sei quê” e acabamos por precisar de alguém que nos, que nos dê um bocadinho de autoestima e nos ouça, é mais isso.. (P7)</p> <p>... e também... não perco mais porque as coisas são planeadas, não é? Porque as pessoas já sabem que eu viajo muitas vezes e já planeiam, dizem-me com bastante antecedência a nível familiar (P9)</p>
--	--

Destacam-se ainda dois outros fatores moderadores especificamente, questões relacionadas com as tecnologias da informação e comunicação, com especial destaque para os meios de comunicação, e aspetos relativos ao país de destino.

Relativamente ao país de destino, aspetos como o idioma, cultura, alimentação, fuso horário e a segurança assumem-se como fatores moderadores do *stress* ocupacional percecionado. No que se refere a este último fator (a segurança) verifica-se o impacto que o terrorismo e conflitos civis têm tido nestes viajantes, como já referido anteriormente, podendo considerar-se como fator moderador o país de destino - quando o país é, ou foi, alvo de conflitos verifica-se *distress*: *Quando vou, por exemplo, para os países árabes, nesse caso, para mim, o mais difícil é os países árabes, porque se é Roménia ou uma Ucrânia, pronto, não há problema. Mas quando é para os países árabes, Marrocos, Tunísia, Turquia, já tenho, já fico com mais stress, isso fico* (P9). Nestas situações os conflitos no país de destino aumentam o *distress* percecionado, o que não ocorre quando são países pacíficos.

Por último, no que se refere às tecnologias de informação e comunicação, a maioria dos participantes considera que são fulcrais no desenrolar da viagem porque possibilitam o contacto com a organização e com a casa: *pelo menos até agora nos sítios aonde eu tenho ficado, a conexão à internet é boa, portanto, imagino se um dia ficar num sítio qualquer em que não tenha, não tenha ligação ou que não seja assim tão boa, aí é capaz de ser um bocado mais stressante* (P4).

4.2.4 Consequências do processo de gestão do *stress* ocupacional associado às viagens de negócios

Com base na quarta questão de investigação – qual o impacto da viagem aos níveis pessoal e profissional do IBT? - procurámos analisar as consequências que a gestão do *stress* associado às viagens de negócios desencadeia, a nível profissional e pessoal, nos participantes. No quadro 10 destacam-se os resultados obtidos relativamente às consequências do processo de gestão de *stress* ocupacional.

Quadro 10: Consequências do Processo de Gestão de *Stress* Ocupacional

		Verbalizações		Fontes
Profissionais	Positivas	26	28	8
	Negativas	2		2
Pessoais	Positivas	38	107	10
	Negativas	69		11
		Total	135	

Na análise das consequências do processo de gestão de *stress* ocupacional destacam-se consequências de cariz pessoal e profissional que se assumem como positivas ou negativas, verificando-se uma predominância das consequências pessoais (79%) e negativas (51%).

Através da análise das verbalizações referentes às consequências pessoais negativas verificámos que, as viagens podem ser prejudiciais a vários níveis, especificamente: ao nível familiar, como por exemplo adiar a parentalidade, não estar presente em alguns acontecimentos familiares importantes; ao nível social, diminuir o contacto com amigos e deixar de realizar algumas atividades de lazer; e, da saúde física, como descurar a atividade física, os momentos de descanso e a alimentação.

Ao nível das consequências pessoais, são vários os autores que evidenciam o impacto negativo das viagens na família (e.g. Gustafson, 2014; Mayerhofer et al., 2004). Apesar de nesta modalidade de mobilidade não haver deslocação da família evitando questões

relacionadas com a sua relocação (Shaffer et al., 2012), a viagem traz consequências para o viajante e para a sua família: IBTs com família, geralmente, sentem que a viagem afeta a rotina familiar, na medida em que muitos momentos são passados longe de casa, implicando planificação, preparação e coordenação em casa e, por vezes, negociação com o cônjuge (Gustafson, 2014).

Apesar das consequências negativas serem predominantes há também uma percentagem de consequências pessoais positivas, relativas a aspetos como o enriquecimento cultural e crescimento individual. Importa considerar estas consequências não só pela sua prevalência, mas também porque, como salienta Westman e col. (2002) a maioria dos estudos (e.g. DeFrank et al., 2000) tem-se focado nas consequências negativas mas, as viagens de negócios constituem, também “oportunidades para experienciar emoções positivas devido ao sentimento de concretização e uma espécie de pausa” (Westman et al., 2002, p. 483). Relativamente a esta pausa, que nos remete para a Teoria da Conservação de Recursos de Hobfoll (1989, cited in Westman et al., 2002) verificamos que, de facto, as viagens constituem para os IBTs um momento de relaxamento, embora continuem a trabalhar estão longe do espaço físico da organização e longe da família: *às vezes nós precisamos de estar longe, de, de... de nos desligarmos daquele dia da rotina do dia-a-dia e isso ajuda imenso (...)* Em termos familiares, *às vezes ajuda isso também... Não estarmos sempre na rotina de trabalho e por aí fora. Eu acho que as vezes sair dois ou três dias ajuda* (P3).

Seguem-se algumas verbalizações referentes às consequências pessoais (Quadro 11).

Quadro 11: Consequências Pessoais

Consequências Pessoais	Positivas	<p><i>Diria que o tempo é bastante mais aproveitado neste momento do que na altura em que eu estudava, porque este é o meu primeiro emprego</i> (P2)</p> <p><i>... tem-me ajudado muito. Também, também, como eu disse no início, cultivando-me culturalmente, não é? A colher... novas línguas, já consigo falar um bocadinho de romeno, já sei dizer algumas palavras em ucraniano.</i> (P4)</p> <p><i>A questão é que depois quando as pessoas estão muito tempo juntas acaba por haver sempre conflitos, criando algum tipo de entropia na relação e assim também acaba por... não diria que é saudável, mas acho que também não faz mal nenhum a pessoa estar três dias afastada.</i> (P7)</p> <p><i>Criei alguns amigos, amigos mesmo, nestas viagens... e isso é tudo, vamos dizer assim, impactos positivos.</i> (P8)</p> <p><i>Sim, sem dúvida. Profissional, pessoal, a todos os níveis. Uma pessoa ganha mais maturidade, mais experiência, lida com diversas culturais, liga com atrasos, lida com... tem que se desenrascar e isso faz-nos crescer, isso faz crescer a pessoa.</i> (P3)</p>
------------------------	-----------	--

	Negativas	<p><i>O corpo sai assim de uma rotina e a principal consequência disso eu diria, desta forma, eu hoje não almoço. Hoje o meu almoço acaba por ser uma peça de fruta, um iogurte, uma pequena sandwich ou assim, que trago de casa, porque perdi o hábito de almoçar, pura e simplesmente. (P11)</i></p> <p><i>Não consigo estar com os meus amigos tanto tempo, aliás tenho grandes amigos que já não vejo há meses e é complicado conciliar agendas. (P2)</i></p> <p><i>Negativos: pronto não dá para ir ao cinema à terça-feira ou à quarta se calhar, o pai faz anos, ou a mãe faz anos ou a sobrinha faz anos, depende se estou cá há anos, se não estou é por telefone e, e isso é inevitável, portanto, aquela... não estamos sempre presentes, não é possível. (P3)</i></p> <p><i>... se calhar estou a pagar a fatura no sentido e, que como eu sei que tenho esta, tenho esta função e que tenho que viajar muito se calhar estou a adiar a questão da parentalidade inconscientemente. Neste momento não faz sentido ser pai porque estou muitas vezes fora. (P7)</i></p> <p><i>A nível de animais domésticos não tenho, porque já várias vezes, já tive, tive pássaros que é o que eu gosto mais, mas claro, não tenho hipótese porque não posso deixá-los sozinhos durante uma semana ou duas semanas e então decido por não ter. (P9)</i></p>
--	-----------	--

Ao nível das consequências profissionais verifica-se uma predominância das consequências positivas (93%), embora três participantes não as tenham referido. As consequências profissionais negativas foram evocadas apenas por dois participantes perfazendo um total de duas verbalizações. Ao apresentar as verbalizações das consequências pessoais incluímos as consequências positivas e negativas. (Quadro 12).

Quadro 12: Consequências Profissionais

Consequências Profissionais	Positivas	<p><i>Se me questionar eu hoje poderia reduzir o meu número de viagens, podia, podia fazer se calhar algumas mais por telefone. O dividendo do trabalho seria o mesmo? Não, eu acho que o contacto pessoal é um facilitador de resultados, de negociações, em todos os aspetos e estando nós também numa cultura de empresa [nacionalidade] que privilegia muito isso, acho que devemos de manter. (P11)</i></p> <p><i>As consequências. Dá-nos a experiência... dá-nos maturidade, se calhar até é o mais correto. Experiência profissional e maturidade para tentar resolver, resolver e enfrentar as situações, os problemas que nos aparecem. (P3)</i></p> <p><i>Normalmente, é isso ao, ao, ao abranger esse o know-how todo... depois é aplicar isso, por exemplo nós temos que fazer os procedimentos Europeus e é lógico que quando se faz um procedimento europeu temos sempre de ter o aval de toda agente, não é? E quando a gente faz as viagens, a gente apanha certas situações, há sempre ou reuniões ou, ou face a face e aí tenta-se chegar qual é a melhor opção para as fábricas. (P6)</i></p> <p><i>Trazemos muita bagagem, eu vejo muitos processos que depois acabando por visitar vou conhecendo, conheço muitos fornecedores, conheço muitos países, traz-me uma bagagem... faço muitas reuniões, lido com muitas situações diferentes, acaba por me desenvolver como, como pessoa e como profissional. (P7)</i></p> <p><i>As viagens são, profissionalmente, muito importantes para mim. Permitem estabelecer contactos e, mais do que isso, permitem condicionar algumas situações, não é? Estar, viajar e estar lá no sítio onde está a acontecer determinada coisa... é, pesa muito no acontecimento, no acontecimento em si, não é? Estar presente. Acho que isso é mesmo, a necessidade de acontecer uma viagem para haver uma reunião é justificável por a presença vai ter um impacto, vai significar uma mais-valia... (P8)</i></p>
-----------------------------	-----------	--

	Negativas	<p><i>Estranho... faz de conta se nós tivermos sempre para fora, não é? Às vezes, não é sempre, acontece estarmos um mês fora, sem pôr aqui os pés na empresa. É lógico que o pessoal quando nos vê “Eh pá ainda és vivo!”. Porque nós estamos em casa, no fim-de-semana, mas não estamos na empresa e quando chegamos aqui, às vezes, eu vou à nossa secretária e já mudaram isto, ou já mudaram aquilo... de resto é mais essas situações porque a gente senta-se na mesma, na nossa secretária “Oh pá estou em casa outra vez”. (P6)</i></p> <p><i>As negativas são realmente o trabalho que fica acumulado, isso é mau. (P7)</i></p>
--	-----------	--

Através das verbalizações supra apresentadas podemos concluir que as viagens constituem, de facto, uma fonte de aprendizagem, quer ao nível pessoal, quer ao nível profissional. Como referido por alguns participantes, as viagens, por permitirem o contacto interpessoal, constituem *um facilitador de resultados, de negociações* (P11). Para além deste impacto direto no cumprimento dos objetivos da viagem e da função, permitem ainda aprender outros métodos de trabalho, conhecer novos processos, fornecedores e clientes, o que, a curto e longo-prazo, tem impacto no profissional e na organização. Os resultados aqui encontrados vão ao encontro dos resultados encontrados por DeFrank e col. (2000), a viagem enriquece o colaborador ao expô-lo, por um lado, a novos lugares e culturas, por outro lado a novas práticas de negócio. Como referem Shaffer e col., (2012), a viagem parece ser não só uma fonte de satisfação e bem-estar para o colaborador a longo-prazo, mas estimula também o desenvolvimento de competências profissionais com potencial para impulsionar a carreira do viajante.

É importante ressaltar, por último, o facto de os resultados indicarem um efeito oposto nas dimensões familiar e profissional. Enquanto ao nível familiar é claro que as viagens têm um efeito prejudicial, ao nível profissional ocorre exatamente o oposto, as viagens têm um efeito notoriamente positivo. Estes resultados levam-nos a crer que as viagens cumprem os objetivos a que se propõem e são percecionadas como um valor acrescentado para o viajante em termos profissionais e, conseqüentemente, para as organizações. Contudo, é evidente o seu efeito nocivo ao nível pessoal.

4.2.5 Evolução da vivência de *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional

Com base na quinta questão de investigação – como é que a vivência de *stress* ocupacional evoluiu ao longo da carreira profissional do viajante? - procurámos compreender a evolução da vivência de *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional do viajante e as suas expectativas quanto ao seu futuro profissional num espaço de cinco anos. Esta questão de investigação remete para a comparação entre períodos temporais. No

quadro 13 destacam-se os resultados obtidos relativamente à evolução da vivência do *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional.

Quadro 13: Evolução da Vivência de *Stress* Ocupacional ao Longo da Carreira Profissional

	Verbalizações	Fontes
Comparação entre o passado e o presente	42	10
Projeção do futuro profissional	39	11
Total	81	

No quadro 14 destacam-se algumas verbalizações relativamente à comparação entre o passado e o presente.

Quadro 14: Comparação entre o Passado e o Presente

Comparação entre o Passado e o Presente	<p><i>Agora lido muito melhor do que no início. No início, também ainda havia aquele stress de não conhecer o Cliente e estar a começar, porque foi uma função nova para mim também. Havia sempre aquele stress de não saber o que fazer, será que ia conseguir responder, será que ia correr bem, mas mais também por estar em frente a um Cliente... (P1, IBT há 2 anos)</i></p> <p><i>Quando eu arranquei seria uma aventura, era acabado de sair da Faculdade, por assim dizer, sem compromissos pessoais em termos familiares, não estava casado, não tinha filhos, para mim acabou por ser uma aventura interessante. Descobrir, partir à descoberta e aprender também. Hoje já está passada essa fase e é uma fase de compromisso e responsabilidade profissional. (P11, IBT há mais de 10 anos)</i></p> <p><i>Eu posso-lhe dizer que a experiência, quando comecei a viajar mais, mais frequentemente, ou tive responsabilidades europeias e por isso comecei a viajar intensamente, posso dizer que os primeiros seis meses foram de euforia quase, foram de uma coisa espetacular. Do género eu estou no melhor emprego do mundo. Conhece-se pessoas diferentes, países diferentes (...) Passados seis meses, essa euforia desaparece, isto é, começa a entrar naquela rotina, naquele cansaço. Começa a surgir o chamado cansaço. Não é? O cansaço inerente ao próprio desgaste da viagem e por aí fora. (P3, IBT há mais de 10 anos)</i></p> <p><i>As viagens começam sempre por ser uma coisa que a pessoa imagina que viajar em trabalho é um bocadinho, no início, não é? Viajar em trabalho é viajar. Viajar em trabalho não é a mesma coisa que viajar. Com o tempo isso aprende-se e aprende-se a tratar a viagem em trabalho como parte da rotina do trabalho... (P8, IBT há mais de 10 anos)</i></p>
--	--

Através da análise dos resultados obtidos concluímos que, para a maioria dos IBTs, especialmente para os que têm mais anos de experiência em viagens de negócios, as viagens começaram por ser uma experiência muito positiva a todos os níveis (p. ex. cultural, profissional), mas, com o tempo, tornaram-se somente uma responsabilidade profissional: *passados seis meses, essa euforia desaparece, isto é, começa a entrar naquela rotina, naquele cansaço* (P3, IBT há mais de 10 anos), isto é, *com o tempo (...) aprende-se a tratar a viagem em trabalho como parte da rotina do trabalho* (P8, IBT há mais de 10 anos).

Para complementar a informação aqui apresentada calculamos a distribuição das fontes de *distress* por colaboradores que são viajantes de negócios por um período igual ou inferior a 10 anos e colaboradores que viajam há mais de 10 anos, verificando-se que 57% das verbalizações de *distress* foram realizadas por colaboradores com maior antiguidade.

Isto poderá dever-se a vários fatores, nomeadamente: a exigência das viagens ao nível físico; a existência de filhos, *no início seria mais fácil até porque eramos dois e não era tão difícil de gerir, dois adultos entendem-se perfeitamente* (P11, viajante há mais de dez anos); e as viagens deixarem de ser uma novidade, *ir a primeira vez a Marrocos é engraçado, ir lá cem vezes ao mesmo sítio, pela mesma estrada, para o mesmo quarto de hotel, já não tem tanta piada, mas é um dever profissional e agora é encarado... foi a parte da aventura, hoje é a parte da responsabilidade, não há outro termo* (P11, viajante há mais de dez anos).

No caso dos IBTs com menos experiência em viagens de negócios, estes evidenciam precisamente o contrário, apesar de também estar presente um elevado número verbalizações relativas às fontes de *distress*. Considerando as verbalizações relativas à evolução da vivência de *stress* ocupacional verificamos que, numa primeira fase, o viajante está sujeito a mais fontes de *distress*, ao adaptar-se às deslocações o impacto destas fontes é menor e, numa fase posterior, quando as viagens deixam de constituir uma novidade, o efeito das fontes de *distress* volta a fazer-se sentir.

No quadro 15 destacam-se algumas verbalizações relativamente à projeção do futuro profissional num período de cinco anos.

Quadro 15: Projeção do Futuro Profissional

Projeção do Futuro Profissional	<p><i>Algum aspeto que me leve a deixar de ser viajante... não sei. Só se fosse, só se fosse pelo fator económico. Se houvesse uma função onde estivesse melhor economicamente e que não precisasse de viajar, aí perfeito.</i> (P1)</p> <p><i>Daqui a cinco anos ainda assim, eu tenho, eu tenho um objetivo, não é? Eu sei que, eu tenho colegas no meu departamento que trabalharam até aos sessenta e seis anos (...) o que eles se queixavam mais, realmente era a questão das viagens, que já sentiam alguma dificuldade em ter que andar com malas para trás e para a frente e depois muitas horas em viagem, o corpo já não reage da mesma, da mesma forma. Eu não vou dizer que não tenha capacidade para fazer viagens até essa, essa idade, mas não me estou a imaginar a fazer, a fazer este tipo de trabalho até aos sessenta e seis anos</i> (P10)</p> <p><i>... o sentimento que se tem quando se vai cinco ou seis dias viagem, esses dias não contam na nossa vida porque esquecem-se, são momentos (...) Por isso são cinco dias que a gente esquece da nossa vida e depois vamos ficar com as memórias dos dias em que estamos presentes com a família e com isso. Então chegando ao final do ano e, tirando se calhar aqueles cento e vinte dias ou cento e dez que se viajou, o ano parece que só teve dois terços do ano. Quando se faz isto ao longo de dez anos parece que três ou quatro anos da nossa vida que não existiram, porque mesmo quando tentamos ir às nossas memórias eles não estão lá. São viagens pontuais que a gente faz uma atividade que fecha, sai da memória, então há um sentimento de tempo perdido na vida, esse é um dos fatores que me leva [a ser viajante de negócios]</i> (P11)</p>
---------------------------------	---

Na análise das verbalizações referentes a esta categoria verificámos que dos 11 IBTs: três viajantes não consideram deixar de ser viajantes ou abrandar o ritmo das viagens; sete consideram que gostariam de continuar a realizar viagens de negócios, embora com menor

ritmo ou mesmo pontuais, pesando nesta decisão fatores como cansaço, idade, ter um filho, salário e progressão na carreira; e, apenas um participante considera deixar de ser viajante devido às implicações que as viagens têm na sua vida, *o cansaço por esta vida que se vai acumulando, é o que eu digo é perder, começo a ter um sentimento de... uma parte da minha vida passar ao lado* (P11). Como refere um dos participantes: *depois de conhecer tudo, já não há, digamos, entre aspas, a roda já está inventada, já não tenho mais nada para onde ir, para conhecer, porque já não há mais...* (P4).

V. Conclusão e Reflexões Finais

5.1 Considerações acerca dos resultados obtidos

Tendo em consideração os resultados obtidos no presente estudo concluímos, primeiro, que as viagens de negócios são, de facto, uma fonte de *distress* para os IBTs, o que confirma a necessidade em explorar as exigências da mobilidade de colaboradores. As várias fases da viagem, especialmente a fase da viagem, englobam fatores profissionais e extraprofissionais passíveis de induzir *stress* no colaborador. Por um lado, as fontes de *stress* profissionais identificadas sugerem o papel ativo que as organizações devem ter na manutenção de políticas de mobilidade adequadas a esta modalidade de mobilidade internacional considerando a fase da viagem (DeFrank et al., 2000); por outro lado, as fontes de *stress* familiares salientam a necessidade de negociação e de adaptação da família à realidade do IBT (Gustafson, 2014; Nicholas & McDowall, 2012). Porém, um estudo realizado com IBTs portugueses indica que apesar do individuo poder ter algum controlo sobre o equilíbrio trabalho-família, as organizações são determinantes na manutenção deste equilíbrio (Pinto & Maia, 2015).

Em segundo lugar, ao nível dos fatores moderadores, identificamos mais fatores do que os considerados por Nelson e Simmons (2003) no MHS, nomeadamente fatores profissionais, pessoais e familiares. Contudo parece-nos pertinente refletir acerca dos fatores pessoais encontrados, uma vez que as várias verbalizações relativas a estes destacam características reconhecidas pelos IBTs como determinantes no sucesso da mobilidade. Vários autores abordaram as características individuais nos seus estudos (e.g. DeFrank et al., 2000), contudo é importante refletir acerca da relevância destes resultados para as políticas de recursos humanos em empresas com colaboradores em mobilidade. Um conhecimento aprofundado das características pessoais essenciais nos IBT poderá ajudar na definição de um perfil de viajante o que, por sua vez, será importante no desenvolvimento de descritivos funcionais. Ao incluir as competências comportamentais requeridas num IBT, o descritivo funcional desencadeará não só processos de recrutamento e de seleção, mas também de formação e desenvolvimento, mais adequados à população (Dessler, 2013), o que terá impacto ao nível do bem-estar do viajante e da concretização dos objetivos a que se propõe nas deslocações.

Em terceiro lugar, verificámos que apesar das viagens serem centrais em termos profissionais (Welch e col., 2007) as suas consequências são maioritariamente ao nível pessoal e têm um teor negativo. Neste sentido, as viagens parecem cumprir o seu objetivo ao nível profissional, assumindo-se como um valor acrescentado para o viajante e para a sua organização. Contudo, é evidente o seu efeito nocivo na dimensão pessoal do profissional, o que torna, mais uma vez, evidente o cuidado que as organizações devem ter com as políticas de mobilidade internacional, estas devem primar pelo respeito pelas dimensões pessoais e familiares do viajante (DeFrank et al., 2000).

Por último, seria expectável que o *stress* ocupacional diminuísse com a experiência profissional, uma vez que ao longo dos anos o IBT adquire estratégias para lidar com as fontes habituais de *stress* (p. ex. planeamento da viagem, cultura do país de destino, regresso às rotinas familiar e profissional), contudo verificámos que, embora haja de facto uma fase de habituação às viagens e, conseqüentemente, um decréscimo no *distress* percebido, com o passar dos anos as viagens deixam de ser uma novidade, tornando-se somente uma obrigação profissional, com custos ao nível da saúde física e psicológica do profissional (DeFrank et al., 2000) e da sua família (Baker & Ciuk, 2014), reconhecidos pelo viajante. O *stress* ocupacional aumenta, portanto, com a experiência em viagens de negócios.

5.2 Limitações metodológicas

Foram considerados vários procedimentos metodológicos, referidos na explicitação do estudo empírico, que asseguram a sua validade. Contudo, identificámos algumas limitações ao nível da metodologia, nomeadamente ao nível da recolha de dados.

Após terem sido apresentados os critérios de seleção da amostra à organização contexto de estudo foi a Direção de Recursos Humanos que selecionou os participantes e lhes propôs que participassem recorrendo ao pedido de colaboração ao profissional. O facto de o intermediário ter sido a Direção de Recursos Humanos poderá ter induzido alguma pressão para a aceitação. Contudo, todos os participantes assinaram o consentimento informado, imediatamente antes da entrevista, e mostraram-se disponíveis durante a mesma, o que leva a crer que, se existiu pressão para participar no estudo, esta não se manifestou no decorrer da entrevista e, conseqüentemente, não enviesou a informação obtida.

Também ao nível da recolha de dados, devido à elevada frequência das viagens de negócios dos participantes, importa referir que houve alguns constrangimentos na marcação

das entrevistas, o que implicou que no mesmo dia tivessem que ser realizadas várias entrevistas. Contudo, assegurou-se um intervalo de tempo considerável entre entrevistas de forma a colmatar esta condicionante.

5.3 Sugestões para futuras investigações

Tendo em consideração a natureza exploratória deste estudo, novas questões de investigação emergem da discussão de resultados, especificamente: quais as fontes de *stress* ocupacional comuns a IBTs de vários setores profissionais; e que características individuais determinam o bom desempenho da função em viagens de negócios.

Segundo alguns autores, como Bryman (2000), embora os resultados dos estudos de caso não sejam generalizáveis para toda a população alvo de estudo, permitem estabelecer padrões e relações com relevância teórica e, neste sentido, são importantes para gerar teoria. Apresentamos, assim, sugestões para futuras investigações que permitam desenvolver um modelo de *stress* ocupacional em IBTs.

Como referido anteriormente, no presente estudo foi adotado o MHS (Nelson & Simmons, 2003). A partir da análise dos resultados obtidos concluímos que, por este ser um modelo processual e abranger um elevado número de dimensões, permitiu-nos recolher bastantes informações acerca da vivência de *stress* ocupacional nos IBTs, sem descurar a complexidade das viagens de negócios. Este é, de facto, um estudo transversal, mas o MHS permite-nos observar o modo como o processo de gestão de *stress* decorre ao longo do tempo e das viagens. Neste ponto, é importante salientar que, também a sistematização das fontes de *stress* de acordo com as fases da viagem, tendo por base a sistematização de DeFrank e col. (2000), nos permitiu ter uma visão mais abrangente do fenómeno.

Assim sendo, sugerimos que o MHS (Nelson & Simmons, 2003) seja aplicado ao estudo de IBTs de uma outra área profissional. No presente estudo apenas exploramos o *stress* ocupacional em viajantes da indústria automóvel, mas existem outras áreas profissionais (p. ex. jornalismo, desporto) que implicam a realização de viagens de negócios. A aplicação do MHS noutros setores profissionais poderá ajudar a identificar fontes de *stress* das fases da viagem de negócios comuns aos vários IBTs e fontes de *stress* específicos das várias atividades profissionais no desempenho da função em viagem de negócios.

Sugerimos, também, a realização de um estudo de cariz quantitativo (Sampieri et al., 2006) com recurso a um teste de avaliação da personalidade e uma escala de avaliação de *stress* ocupacional para averiguar que características pessoais são determinantes num IBT.

VI. Referências bibliográficas

- Antoniazzi, A. S., Dell’Aglío, D. D., & Bandeira, D. R. (1998). O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 3(2), 273–294.
- Baker, C., & Ciuk, S. (2014). Keeping the family side ticking along: an exploratory study of the work-family interface in the experiences of rotational assignees and frequent business travellers. *Journal of Global Mobility*, 3(2), 137–154.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Baron, R. M., & Kenny, D. a. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Beehr, T. A. (1995). The many faces of occupational stress. In *Psychological Stress in the Workplace* (pp. 3–29). New York: Routledge.
- Bensabat, S., & Selye, H. (1980). Le stress est-il un phénomène social nouveau? In *Stress: De Grands Spécialistes Répondent* (pp. 28–29). Paris: Hachette.
- Brookfield Global Relocation Services. (2015). *Mindful mobility*.
- Bryant, F. B., Chadwick, E. D., & Kluwe, K. (2011). Understanding the processes that regulate positive emotional experience: unsolved problems and future directions for theory and research on savoring. *International Journal of Wellbeing*, 1(1), 107–126.
- Bryman, A. (2000). *Research methods and organization studies*. London and New York: Routledge.
- Burke, R. J., & Ng, E. (2006). The changing nature of work and organizations: Implications for human resource management. *Human Resource Management Review*, 16(2), 86–94.
- Burkholder, J. D., Joines, R., Cunningham-Hill, M., & Xu, B. (2010). Health and well-being factors associated with international business travel. *Journal of Travel Medicine*, 17(5), 329–333.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. London: SAGE Publications, Inc.
- Carvalho, J. (2009). *Savoring: uma forma de promover o bem-estar? A relação entre as crenças, as estratégias de savoring e o bem-estar pessoal nos adolescentes: Um estudo exploratório (Dissertação de Mestrado)*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

- Cascio, W. F. (2003). Changes in workers, work, and organizations. In *Handbook of Psychology* (Vol. 12, pp. 401–422).
- Chiavenato, I. (2004). A gestão de pessoas num ambiente dinâmico e competitivo. In *Gestão de Pessoas* (pp. 34–59). Rio de Janeiro: Elsevier Editora.
- Collings, D. G., Scullion, H., & Morley, M. J. (2007). Changing patterns of global staffing in the multinational enterprise: challenges to the conventional expatriate assignment and emerging alternatives. *Journal of World Business*, 42(2), 198–213.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O’Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications*. London: SAGE Publications, Inc.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cabral-Cardoso, C. (2007). Stress: sal da vida a “epidemia” dos tempos modernos. In *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (pp. 253–275). Lisboa: Editora RH.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2016). Motivação e bem-estar no trabalho. In *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (pp. 113–184). Lisboa: Editora RH.
- De Cieri, H., Fenwick, M., & Hutchings, K. (2005). The challenge of international human resource management: balancing the duality of strategy and practice. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(4), 584–598.
- DeFrank, R. S., Konopaske, R., & Ivancevich, J. M. (2000). Executive travel stress: Perils of the road warrior. *Academy of Management Perspectives*, 14(2), 58–71.
- Dessler, G. (2013). Introduction to Human Resource Management. In *Human Resource Management* (pp. 3–29).
- Dewe, P. J., Driscoll, M. P. O., & Cooper, C. L. (2012). Theories of psychological stress at work. In *Handbook of Occupational Health and Wellness* (pp. 23–39). New York: Springer Science+Business Media.
- Dobrai, K., Farkas, F., Karoliny, Z., & Poór, J. (2012). Knowledge transfer in multinational companies - evidence from Hungary. *Acta Polytechnica Hungarica*, 9(3), 149–161.
- Erez, M., Lisak, A., Harush, R., Glikson, E., Nouri, R., & Shokef, E. (2013). Going global: developing management students’ cultural intelligence and global identity in culturally diverse virtual teams. *Academy of Management Learning and Education*, 12(3), 330–355.
- Flick, U. (1998). Semi-structured interviews. In *An introduction to qualitative research* (pp. 77–97). London: SAGE Publications, Inc.

- Foddy, W. (1996). Verificar se as perguntas funcionam como se pretende. In *Como perguntar? Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários* (pp. 200–208). Oeiras: Celta Editora.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2000). Positive affect and the other side of coping. *The American Psychologist*, *55*(6), 647–654.
- French, Rogers, & Cobb. (1974). Adjustment as person-environment fit. In G. Coelho, D. Hamburg, & J. Adams (Eds.), *Coping and adaptation* (pp. 316–333). New York: Basic Books.
- Frese, M., & Sonnentag, S. (2005). Stress. In *Blackwell Encyclopedic Dictionary of Organizational Behavior* (pp. 378–380). Oxford: Blackwell Publishing/Books.
- Gustafson, P. (2014). Business travel from the traveller's perspective: stress, stimulation and normalization. *Mobilities*, *9*(1), 63–83.
- Hart, P. M., & Cooper, C. L. (2001). Occupational stress: toward a more integrated framework. In N. Anderson, D. S. Ones, S. H. Kepir, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (Vol. 2, pp. 93–114). SAGE Publications, Inc.
- Hartley, J. (2004). Case study research. In C. Cassell & G. Symon (Eds.), *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research* (pp. 323–333). London: Sage Publications.
- Harzing, A. W. (2001). Of bears, bumble-bees, and spiders: the role of expatriates in controlling foreign subsidiaries. *Journal of World Business*, *36*(4), 366–379.
- Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Stefan, S.-H. (2010). Ten years on: a review of recent research on the job demand-control (-support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, *24*(1), 1–35.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Defrank, R. S. (2003). Business travel stress: a model, propositions and managerial implications. *Work & Stress*, *17*(2), 138–157. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0267837031000153572>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, *24*(2), 285–308.
- Langan-Fox, J. (2005). New technology, the global economy and organizational environments: effects on employee stress, health and well-being. In A.-S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research Companion to Organizational Health Psychology* (pp. 413–429). Cornwall: MPG Books Ltd.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.

- Lazarus, R., & Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, *1*, 141–169.
- Lyn, R. (2005). Up from the data. In *Handling Qualitative Data: a practical guide* (pp. 67–84). London: SAGE Publications, Inc.
- Marshall, J., & Cooper, C. L. (1979). Work experiences of middle and senior managers: the pressure and satisfactions. *Management International Review*, *19*(1), 81–96.
- Mayerhofer, H., Hartmann, L. C., & Herbert, A. (2004). Career management issues for expatriate international staff. *Thunderbird International Business Review*, *46*(6), 647–666.
- Mayerhofer, H., Hartmann, L. C., Michelitsch-Riedl, G., & Kollinger, I. (2004). Expatriate assignments: a neglected issue in global staffing. *The International Journal of Human Resource Management*, *15*(8), 1371–1389.
- Meyskens, M., Von Glinow, M. A., Werther, Jr, W. B., & Clarke, L. (2009). The paradox of international talent: alternative forms of international assignments. *The International Journal of Human Resource Management*, *20*(6), 1439–1450.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. London: SAGE Publications, Inc.
- Nelson, D., & Quick, J. C. (2003). Stress and Well-Being at Work. In *Organizational Behavior: Foundations, Realities, and Challenges* (pp. 215–248). Thomson/South-Western.
- Nelson, D., & Simmons, B. (2003). Health psychology and work stress: a more positive approach. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 97–119). Washington, DC: American Psychological Association.
- Newton, C., & Teo, S. (2014). Identification and occupational stress: a stress-buffering perspective. *Human Resource Management*, *53*(1), 89–113.
- Nicholas, H., & McDowall, A. (2012). When work keeps us apart: a thematic analysis of the experience of business travellers. *Community, Work & Family*, *15*(3), 335–355.
- Pais Ribeiro, J. L., & Rodrigues, A. P. (2004). Questões acerca do coping: a propósito do estudo de adaptação do brief cope. *Psicologia, Saúde E Doenças*, *5*(1), 3–15.
- Pinto, L. H., Cabral-Cardoso, C., & Werther, W. B. (2012). Adjustment elusiveness: an empirical investigation of the effects of cross-cultural adjustment on general assignment satisfaction and withdrawal intentions. *International Journal of Intercultural Relations*, *36*(2), 188–199.
- Pinto, L. H., & Maia, H. S. (2015). Work-life interface of portuguese international business travellers. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, *28*(2), 195–212.

- PORDATA. (2015). Viagens: total, por destino e motivo principal - Portugal. Retrieved December 30, 2015, from <http://www.pordata.pt/Portugal/Viagens+total++por+destino+e+motivo+principal+-2549>
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio: prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Ramsey, J. R., Leonel, J. N., Gomes, G. Z., & Monteiro, P. R. R. (2011). Cultural intelligence's influence on international business travelers' stress. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 18(1), 21–37.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (1995). *Qualitative interviewing: the art of hearing data*. London: SAGE Publications, Inc.
- Rugman, A. M., Collinson, S., & Hodgetts, R. M. (2006). The world of international business. In *International Business* (pp. 3–67). Essex: Prentice Hall/Financial Times.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de pesquisa*. São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil Ltda.
- Schaufeli, W. B. (2015). Coping with job stress. In N. J. Smelser & P. B. Baltes (Eds.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (Vol. 4, pp. 902–904). Oxford: Elsevier.
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept. *American Scientist*, 61(6), 692–699.
- Selye, H. (1976). Forty years of stress research: principal remaining problems and misconceptions. *Canadian Medical Association Journal*, 115(1), 53–56.
- Selye, H. (1980). Qu' est-ce que le syndrome général d' adaptation ou S.G.A. In S. Bensabat & H. Selye (Eds.), *Stress: de grands spécialistes répondent* (pp. 30–33). Paris: Hachette.
- Shaffer, M. A., Kraimer, M. L., Chen, Y.-P., & Bolino, M. C. (2012). Choices, challenges, and career consequences of global work experiences: a review and future agenda. *Journal of Management*, 38(4), 1282–1327.
- Simmons, B. L., & Nelson, D. L. (2001). Eustress at work: the relationship between hope and health in hospital nurses. *Health Care Management Review*, 26(4), 7–18.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). *Stress in Organizations*. (W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. Klimosk, Eds.) *Comprehensive handbook of Psychology* (Vol. 12). Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Starr, T. L., & Currie, G. (2009). Out of sight but still in the picture?: short-term international assignments and the influential role of family. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(6), 1421–1438.

- Tahvanainen, M., Welch, D., & Worm, V. (2005). Implications of short-term international assignments. *European Management Journal*, 23(6), 663–673.
- The World Travel and Tourism Council. (2011). *Business travel: a catalyst for economic performance*. London.
- Thomas, D. C., & Lazarova, M. B. (2006). Expatriate adjustment and performance: a critical review. In G. K. Stahl & I. Björkman (Eds.), *Handbook of Research in International Human Resource Management* (pp. 247–264). Cheltenham: Edward Elgar Publishing, Inc.
- Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. New York: Oxford University Press. Retrieved from Welfare Files
- Welch, D. E., Welch, L. S., & Worm, V. (2007). The international business traveller: a neglected but strategic human resource. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(2), 173–183.
- Westman, M. (2005). The impact of short business travels on the individual , the family and the organization. In A.-S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research Companion to Organizational Health Psychology* (pp. 478–491). Cornwall: MPG Books Ltd.
- Westman, M., Etzion, D., & Chen, S. (2009). Crossover of positive experiences from business travelers to their spouses. *Journal of Managerial Psychology*, 24(3), 269–284. <http://doi.org/10.1108/02683940910939340>
- Westman, M., Etzion, D., & Gattenio, E. (2002). The impact of short overseas business trips on job stress and burnout. *Applied Psychology*, 51(4), 582–592.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: design and methods*. London: SAGE Publications, Inc.
- Yin, R. K. (2011). *Applications of case study research*. London: SAGE Publications, Inc.

ANEXO A: Protocolo de Estudo de Caso

Objetivo: Explorar o *stress* ocupacional associado às viagens de negócios no caso dos *International Business Travellers* de uma multinacional do setor automóvel.

Objetivos Específicos

- Identificar as fontes de *stress* ocupacional inerentes às viagens de negócios considerando as várias fases da viagem;
- Compreender como é que o profissional reage às fontes de *stress* ocupacional;
- Identificar quais os fatores moderadores do *stress* ocupacional percebido pelo viajante;
- Analisar as consequências profissionais e pessoais da viagem para o viajante;
- Compreender a evolução da vivência de *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional do viajante.

Breve Contextualização Teórica

Nas últimas décadas tem-se assistido a mudanças no ambiente externo organizacional com impacto na natureza do trabalho e das organizações (Burke & Ng, 2006; Langan-Fox, 2005). O avanço tecnológico influenciou a forma como as pessoas vivem, trabalham e comunicam (Cascio, 2003; Burke & Ng, 2006) e estabeleceu as condições necessárias para a globalização económica o que, por sua vez, se refletiu num aumento da concorrência entre as organizações (Chiavenato, 2004). Em resposta aos desafios e oportunidades de reestruturação organizacional resultantes desta realidade verificou-se um aumento do número de multinacionais (Dobrai, Farkas, Karoliny, & Poór, 2012) e, conseqüentemente, de colaboradores em mobilidade.

Como referem Shaffer, Kraimer, Chen, e Bolino (2012) a investigação realizada no âmbito da mobilidade internacional tem vindo a debruçar-se, maioritariamente, na mobilidade convencional de longa duração – expatriação -, nomeadamente no contexto português (L. H. Pinto, Cabral-Cardoso, & Werther, 2012). O foco nesta modalidade de mobilidade deve-se ao facto de ela estar implementada num grande número de organizações (Brookfield Global Relocation Services, 2015). Porém, alguns autores, como Welch, Welch, e Worm (2007), indicam que tem vindo a aumentar o uso de modalidades de mobilidade

internacional alternativas, nomeadamente devido aos custos associados à expatriação e à evolução das telecomunicações (Tahvanainen, Welch, & Worm, 2005; Welch et al, 2007).

Os *International Business Travellers*, o caso por nós estudado, constituem, precisamente, uma modalidade de mobilidade internacional alternativa (Mayerhofer, Hartmann, Michelitsch-Riedl, & Kollinger, 2004; Collings, Scullion, & Morley, 2007; Meyskens, Von Glinow, Werther, Jr, & Clarke, 2009; Shaffer et al., 2012), a par das missões de curta-duração, das missões pendulares e, segundo alguns autores (e.g. Collings et al., 2007), das missões virtuais. Esta modalidade de mobilidade alternativa caracteriza-se pela realização de viagens frequentes de curta-duração, contacto constante com a organização nacional e pelo facto de não haver necessidade de deslocar a família (Shaffer et al., 2012).

Em 2014, realizaram-se 1628 viagens de Portugal para o estrangeiro por residentes no país, sendo que 27% destas viagens tiveram por base motivos profissionais (PORDATA, 2015). Em relação ao ano anterior, verifica-se um aumento de 4% nas viagens de negócios e, em comparação com as viagens de negócios realizadas em território nacional estas representam apenas 7% do total de viagens realizadas no país em 2014 (idem). Estima-se que um terço do crescimento global verificado na última década seja devido às viagens de negócios efetuadas e que um incremento de 10% em deslocações possa aumentar em 3% as trocas mundiais de bens e serviços (The World Travel and Tourism Council, 2011). Razões pelas quais nesta investigação optamos por estudar os *International Business Travellers*.

As organizações investem, assim, os seus recursos nas viagens internacionais porque têm a expectativa de obter proveitos para o seu negócio (Burkholder et al., 2010), tais como: melhorar as relações com parceiros de negócios, estabelecer novos contratos e dar visibilidade à organização (Westman, 2005). Porém, alguns investigadores (e.g. DeFrank, Konopaske, & Ivancevich, 2000) reconhecem que a viagem pode ter custos para o colaborador, podendo estes ser de índole física (p. ex. fadiga e problemas gastrointestinais) e/ou psicológica, isto é, o *stress* produzido pela viagem e a separação de casa e da família podem gerar irritabilidade e ansiedade. Considerando as fases da pré-viagem, viagem e pós-viagem, DeFrank e col. (2000) definem o *stress* relativo às viagens como “respostas perceptuais, emocionais, comportamentais e físicas de um indivíduo face aos problemas com que se confronta numa ou em mais fases da viagem” (p.59).

Porém, existe ainda uma lacuna ao nível de estudos que abordem o impacto das exigências das viagens na saúde – física e psicológica – do viajante (Shaffer et al., 2012) e os estudos que existem no âmbito da mobilidade internacional (e.g. DeFrank et al., 2000;

Mayerhofer et al., 2004; Westman, Etzion, & Chen, 2009) sugerem a necessidade da análise do impacto positivo e negativo desta no colaborador.

Procedimento Metodológico

Estudo de caso simples Embutido: propomos que o estudo a ser desenvolvido tenha uma natureza qualitativa, não experimental, transversal e exploratória, devido à carência de estudos acerca das variáveis em estudo (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006). Optar-se-á pelo estudo de caso simples embutido (Yin, 2011), sendo que a multinacional do setor automóvel onde serão recolhidos os dados constitui o contexto do estudo, o *International Business Traveller* o caso, e, por último, os vários participantes representam as unidades de análise.

Seleção do Contexto: Esta é uma população presente somente em empresas multinacionais com uma forte presença internacional, pelo que é prioritário a seleção de organizações que correspondem a este critério e que têm sede no Norte do país.

Seleção dos Participantes: Tendo em conta os objetivos de investigação e a modalidade de mobilidade aqui explorada (IBT) assumem-se três critérios de seleção dos participantes, especificamente: (1) ser português; (2) realizar no mínimo doze viagens de negócios por ano; (3) o destino das viagens variar entre dois ou mais países.

Técnicas de Recolha de Dados: (a) análise documental; (b) entrevista semiestruturada.

Questões de Ordem logística: disponibilidade dos colaboradores devido à mobilidade internacional que a sua função exige; agendamento prévio de sala no contexto laboral.

Questões de Investigação

1. Quais as fontes de *stress* ocupacional inerentes à modalidade de mobilidade IBT?
2. Que mecanismos de *coping* e/ou de *savoring* são utilizados pelo viajante em resposta às fontes de *stress*?
3. Quais os fatores moderadores do *stress* ocupacional percecionado pelo viajante?
4. Qual o impacto da viagem aos níveis pessoal e profissional do IBT?
5. Como é que a vivência de *stress* ocupacional evoluiu ao longo da carreira profissional do viajante.

Questões a abordar na Entrevista Semiestruturada

- Fontes de *stress* ocupacional: *distress* e *eustress*.
- Gestão de *stress* ocupacional: *coping* e *savoring*
- Fatores moderadores do *stress* ocupacional
- Consequências do processo de gestão do *stress* ocupacional associado às viagens de negócios
- Evolução do *stress ocupacional* ao longo da carreira profissional

Questões Centrais a Realizar aos Entrevistados

- Dados biográficos (p. ex. idade, estado civil);
- Situação profissional (p. ex. formação profissional, departamento);
- Aspectos relativos às viagens de negócios (p. ex. duração, frequência, destinos);
- Percepção e fontes de *stress* associadas às viagens em viajantes de negócios frequentes: pré-viagem; viagem; pós-viagem;
- Comparação da percepção de *stress* ocupacional ao longo da carreira profissional;
- Projeção do futuro profissional num espaço de cinco anos;
- Fatores moderadores do *stress* ocupacional (p. ex. características pessoais)
- Consequências profissionais e pessoais do processo de gestão de *stress* ocupacional.

Técnica de Análise de Dados: Irá ser utilizada a análise de conteúdo, com recurso ao *software* Nvivo 11. Considerar-se-á como critério de seleção a semântica.

Cronograma de Implementação do Projeto (2015-2016)

<i>Fase</i>	Data
<i>Planeamento e Preparação</i>	Março – Agosto
<i>Implementação do Projeto</i>	Setembro – Fevereiro
<i>Recolha e Análise de Dados</i>	Fevereiro – Abril
<i>Redação do Relatório</i>	Abril - Maio
<i>Feedback à Organização</i>	Junho
<i>Publicação</i>	Junho

ANEXO B: Pedido de Colaboração à Organização

A presente investigação, integrada na minha dissertação de mestrado, visa compreender como é percecionado o *stress* ocupacional, *stress* decorrente da atividade laboral, em *International Business Travellers* - colaboradores que no âmbito da sua função realizam, com alguma frequência, viagens de negócios para o estrangeiro.

A recolha de dados será realizada através de entrevistas individuais, presenciais, a colaboradores selecionados previamente que preencham os critérios anteriormente definidos.

Com o intuito de facilitar o registo da informação recolhida será gravado o áudio destas entrevistas e os dados recolhidos serão somente utilizados em contexto de investigação. Todos os aspetos relativos à confidencialidade, anonimato e forma de tratamento dos dados estão, por isso, assegurados. Salientamos que a participação neste estudo é voluntária e que os colaboradores selecionados podem retirar-se a qualquer momento, ou recusar participar.

A investigação será desenvolvida pela mestranda Ana Rita Cardoso, sob a orientação da Professora Doutora Filomena Jordão, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. Ambas agradecem, desde já a sua disponibilidade.

ANEXO C: Pedido de Colaboração ao Profissional

A presente investigação, integrada na minha dissertação de mestrado, visa compreender como é percecionado o *stress* ocupacional, *stress* decorrente da atividade laboral, em *International Business Travellers* - colaboradores que no âmbito da sua função realizam, com alguma frequência, viagens de negócios para o estrangeiro.

A recolha de dados será realizada através de entrevistas individuais, presenciais, a colaboradores. Com o intuito de facilitar o registo da informação recolhida será gravado o áudio destas entrevistas e os dados recolhidos serão somente utilizados em contexto de investigação. Todos os aspetos relativos à confidencialidade, anonimato e forma de tratamento dos dados estão, por isso, assegurados. Salientamos que a participação neste estudo é voluntária e que pode retirar-se a qualquer momento, ou recusar participar.

A investigação será desenvolvida pela mestranda Ana Rita Cardoso, sob a orientação da Professora Doutora Filomena Jordão, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. Ambas agradecem, desde já a sua disponibilidade.

ANEXO D: Declaração de Consentimento Informado

A presente entrevista faz parte de uma investigação no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia e visa compreender como é percecionado o *stress* ocupacional, *stress* decorrente da atividade laboral, em colaboradores que viajam frequentemente para múltiplos países por motivos profissionais.

Com o intuito de facilitar o registo da informação recolhida será gravado o áudio desta entrevista e os dados aqui recolhidos serão somente utilizados em contexto de investigação. Todos os aspetos relativos à confidencialidade, anonimato e forma de tratamento dos dados estão, por isso, assegurados. Salientamos que a sua participação neste estudo é voluntária e pode retirar-se a qualquer momento, ou recusar participar, sem que tal tenha consequências para si. Informamos que após esta entrevista poderá ser necessário complementar dados e, neste sentido, poderá ser contactado/a novamente.

A investigação será desenvolvida pela mestranda Ana Rita Cardoso, sob a orientação da Professora Doutora Filomena Jordão, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. Ambas agradecem, desde já a sua disponibilidade.

Eu, _____, consinto em participar voluntariamente no projeto de investigação acima descrito, consciente de que os meus dados serão confidenciais e que não serão citados nomes de pessoas ou instituições que eu não deseje. Mais acrescento que fui informado dos objetivos desta investigação.

Data: ___/___/___

ANEXO E: Guião de Entrevista Semiestruturada

Sou estudante do 5º ano do Mestrado Integrado em Psicologia, na área da Psicologia das Organizações, Social e Trabalho, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.

No âmbito da minha dissertação de mestrado estou a desenvolver, sob a orientação da professora Filomena Jordão, uma investigação que pretende compreender, do ponto de vista dos viajantes frequentes de negócios, o stress ocupacional associado às viagens que realizam com alguma frequência no exercício da sua função.

Mais especificamente, pretendemos: (1) identificar os fatores inerentes às viagens de negócios que poderão ser indutores de stress, (2) compreender qual o impacto destes fatores aos níveis pessoal e profissional do viajante.

Salientamos que, na presente investigação, considera-se o stress ocupacional tanto na sua vertente prejudicial e nociva como enquanto benéfico e construtivo ao exercer da função. Dando-lhe um exemplo, um jogador de futebol vai realizar o seu primeiro jogo numa equipa da Primeira Liga e este jogo é decisivo para o campeonato, o que constitui um fator indutor de stress. O jogador pode sentir-se muito pressionado, o que acaba por ser prejudicial para o seu desempenho no jogo uma vez que a pressão bloqueia a sua ação, ou pode esta mesma pressão levar a que se esforce ainda mais e se sinta mais motivado a ajudar a equipa a ganhar. No primeiro caso estaríamos perante um stress nocivo e prejudicial, no segundo caso o mesmo fator é interpretado como estimulante.

Caso não tenha nenhuma dúvida, gostaria então de lhe colocar algumas questões acerca da sua função.

DADOS BIOGRÁFICOS

- Idade;
- Estado civil;
- Agregado familiar.

SITUAÇÃO PROFISSIONAL

- Formação profissional;
- Designação do seu departamento;
- Designação da sua equipa;

- Constituição da sua equipa;
- Função ocupada na equipa;
- Antiguidade na organização.

ASPETOS RELATIVOS ÀS VIAGENS DE NEGÓCIOS

- Objetivos das viagens de negócios;
- Frequência média das viagens;
- Duração média das viagens;
- Destinos das viagens realizadas no último ano;
- Antiguidade como viajante de negócios (nesta organização e noutras);
- Tipos de viagens (programadas/não programadas).

PERCEÇÃO E FONTES DE *STRESS* ASSOCIADAS ÀS VIAGENS EM VIAJANTES DE NEGÓCIOS FREQUENTES

Pré - Viagem: Uma componente importante do seu trabalho são as viagens de negócios. Peça-lhe que pense na fase que antecede cada viagem. Se lhe for mais cómodo pense numa viagem específica.

1. A realização das viagens implica que estas sejam planeadas ao detalhe. Gostaria que me falasse acerca deste planeamento, ao nível dos aspetos que são da responsabilidade da organização e os aspetos da sua responsabilidade.
2. Quando viaja continua a ter que gerir questões pessoais como, por exemplo, as relacionadas com as despesas mensais da casa, animais domésticos, entre outras. Gostaria que me falasse acerca do modo como faz a gestão destes encargos pessoais.
3. Gostaria que refletisse agora acerca das questões familiares que envolvem a fase que antecede as viagens, uma vez que estas deslocações implicam que esteja ausente fisicamente para o seu cônjuge e filho (s). Como é que lida com a antecipação desta ausência?

Viagem: Agora peço-lhe que se foque na viagem. Mais uma vez se lhe for mais cómodo pense numa viagem específica.

4. Relativamente a esta fase gostaria primeiro de questioná-lo acerca do modo como lida com alturas em que as viagens são mais frequentes. E relativamente a viagens com uma maior duração, como é feita a gestão destas viagens?
5. Consoante a finalidade da viagem a sua agenda pode estar mais ou menos preenchida. Como é que articula o trabalho que realiza nas viagens e os objetivos pré-definidos com as restantes tarefas que lhe estão atribuídas e que tem que realizar na filial em Portugal?
6. No decorrer da sua função viaja para diferentes países que se podem diferenciar quanto ao acesso aos meios de comunicação, fale-me acerca do modo como mantém o contacto com as várias filiais e com a sua casa.
7. Realiza viagens para vários países que se distinguem em termos culturais e de funcionamento. Gostaria que me falasse acerca de como lida com estas diferenças.
8. Tendo em consideração a intensidade das viagens e dos eventos agendados sente que consegue manter um estilo de vida saudável durante as deslocações?

Pós - Viagem: Por fim, peço-lhe que pense na fase que sucede a viagem. Pode evocar uma viagem específica.

9. Como é a gere o seu regresso a Portugal em termos profissionais, pessoais e familiares?

Transversal:

10. Como compara a sua perceção de *stress* ocupacional na altura em que iniciou esta função e atualmente?
11. Daqui a cinco anos imagina-se a fazer o mesmo que faz atualmente?

FATORES MODERADORES

12. Refletindo agora acerca das suas características pessoais, quais considera essenciais no exercer da sua função?
13. Como é que se sente em relação ao apoio da organização na realização das viagens de negócios?
14. Sente que a sua experiência como viajante de negócios pode ser um fator moderador do *stress* que percebe?
15. Além destes fatores, existem outros que considere como moderadores do *stress*, ou seja que podem aumentar ou diminuir o *stress* que percebe?

CONSEQUÊNCIAS

16. Tendo em consideração os vários fatores aqui discutidos gostaria que me falasse, por último, das consequências que sente que as viagens têm aos níveis profissional e pessoal.

Da minha parte já tenho toda a informação que necessito, há mais algum aspeto relacionado com a sua função que considere pertinente desenvolver?

Após esta entrevista poderá ser necessário complementar dados, por isso queria perguntar-lhe se não se importaria de, caso necessário, ser contactado/a novamente.

Muito obrigada pela sua colaboração.

ANEXO F: Sistema de Categorias

<i>Free Nodes</i>	Intervenções do entrevistado	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações do entrevistado referentes aos <i>free nodes</i> no contexto de entrevista.		
		Caraterização do entrevistado	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas à caraterização dos entrevistados considerando nomeadamente, dados biográficos e situação profissional.	
			Dados biográficos	Referências aos dados biográficos que caraterizam o entrevistado, como idade, estado civil e agregado familiar.
			Contexto profissional	Referências aos aspetos que caraterizam a situação profissional dos entrevistados, como a sua formação e percurso profissional, a antiguidade na Organização e enquanto viajante de negócios, designação do seu departamento, a designação e constituição da sua equipa, a função que desempenha e atividades alocadas a esta que não estão diretamente relacionadas com as viagens de negócios.
		Viagens de negócios	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas à caraterização das viagens de negócios, assim como o processo de planificação e preparação das viagens.	
			Caraterização	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas à caraterização das viagens de negócios, especificamente os seus objetivos, frequência e duração médias, destinos das viagens realizadas, tipo de viagens de acordo com a antecedência com que são programadas e participantes na deslocação.
			Planificação e preparação	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas à planificação e preparação das viagens de negócios, nomeadamente acerca do pedido e agendamento das viagens, adiamento e cancelamento das deslocações, responsabilidades da Organização e do entrevistado na fase que antecede a viagem. As responsabilidades do entrevistado podem ser aos níveis profissional e pessoal.
		Outras verbalizações	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações do entrevistado relativas a aspetos que não se enquadram nas outras <i>free nodes</i> ou que não são relevantes para a temática em estudo.	
		Intervenções da entrevistadora	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações da entrevistadora no contexto de entrevista.	

Tree Nodes	Fontes de stress ocupacional		Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas a aspetos das viagens de negócios percecionados como fontes de <i>stress</i> ocupacional, fontes de <i>eustress</i> e/ou de <i>distress</i> .	
			Codificam-se nesta categoria as unidades de registo referentes a aspetos das viagens de negócios percecionados como fonte de <i>distress</i> .	
	Pré-viagem	Referências aos aspetos da pré-viagem percecionados como fonte de <i>distress</i> .		
		Planeamento da viagem	Referências a questões práticas referentes ao planeamento da viagem como fazer mala, o <i>check in</i> , preparar as refeições da família para os dias em que estará ausente, percecionadas como fonte de <i>distress</i> .	
		Questões familiares	Referências a aspetos familiares, como explicar a ausência à família, nomeadamente em acontecimentos familiares importantes, viajar em momentos familiares complicados, percecionados como fonte de <i>distress</i> .	
		Questões profissionais	Referências a questões profissionais, como a articulação prévia entre as tarefas a realizar em Portugal e durante a viagem, percecionadas como fonte de <i>distress</i> .	
	Viagem	Referências aos aspetos da viagem percecionados como fonte de <i>distress</i> .		
		Caraterísticas da viagem	Referências a caraterísticas da viagem (duração, frequência, intensidade, voos cancelados) percecionadas como fonte de <i>distress</i> .	
		Caraterísticas da função	Referências a caraterísticas da função em viagem, nomeadamente a complexidade das tarefas e o contacto com fornecedores e clientes, percecionadas como fonte de <i>distress</i> .	
		Meios de comunicação	Referências a situações em que houve um difícil acesso aos meios de comunicação percecionadas como fonte de <i>distress</i> .	
		País de destino	Referências a aspetos culturais e de funcionamento do país de destino, assim como questões relacionadas com conflitos e terrorismo, percecionados como fonte de <i>distress</i> .	
		Saúde e estilo de vida saudável	Referências à saúde e preocupações com a manutenção de um estilo de vida saudável, percecionadas como fonte de <i>distress</i> .	
		Distância física da família	Referência a distância física da família, especialmente em acontecimentos familiares importantes, percecionada como fonte de <i>distress</i> .	
	Pós-viagem	Referências aos aspetos da pós-viagem percecionados como fonte de <i>distress</i> .		
		Regresso à rotina familiar	Referências ao regresso a casa e às atividades familiares, percecionado como fonte de <i>distress</i> .	
		Regresso à rotina profissional	Referências ao regresso a Portugal e ao ritmo de trabalho, percecionado como fonte de <i>distress</i> .	
		Perda de contacto físico com amigos de outros países	Referências a dificuldades em manter o contacto, especialmente físico, com amigos de viagens, percecionadas como fonte de <i>distress</i> .	

Tree Notes	Fontes de stress ocupacional		Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas a aspetos das viagens de negócios percecionados como fontes de <i>stress</i> ocupacional, fontes de <i>eustress</i> e/ou de <i>distress</i> .	
			Codificam-se nesta categoria as unidades de registo referentes a aspetos das viagens de negócios percecionados como fonte de <i>eustress</i> .	
	Eustress	Pré-viagem	Referências aos aspetos da pré-viagem percecionados como fonte de <i>eustress</i> .	
			Referências aos aspetos da viagem percecionados como fonte de <i>eustress</i> .	
		Viagem	Conhecimento cultural	Referências a aprendizagens culturais, como o contacto com outro país e outra cultura, percecionadas como fonte de <i>eustress</i> .
			Contacto interpessoal	Referências ao contacto interpessoal, como o contacto com outros colaboradores ou com habitantes do país de destino, percecionado como fonte de <i>eustress</i> .
			Gestão de conflitos	Referências a aspetos referentes à gestão de conflitos na equipa de trabalho percecionados como fonte de <i>eustress</i> .
			Conhecimento profissional	Referências a aprendizagens profissionais percecionadas como fonte de <i>eustress</i> .
			Cumprimento de objetivos	Referências aos objetivos profissionais enquanto meios para alcançar o enriquecimento e realização profissional, percecionados como fonte de <i>eustress</i> .
			Expectativa de regressar a casa	Referências ao imaginar o regresso a casa durante a viagem percecionado como fonte de <i>eustress</i> .
		Pós-viagem	Referência aos aspetos da pós-viagem percecionados como fonte de <i>eustress</i> .	
			Reconhecimento profissional	Referências ao reconhecimento profissional, por parte da chefia ou dos colegas, percecionado como fonte de <i>eustress</i> .
	Regresso à família		Referências ao regresso ao núcleo familiar percecionado como fonte de <i>eustress</i> .	
	Vontade de viajar	Referências à vontade de viajar quando decorre algum tempo sem viagens, percecionada como fonte de <i>eustress</i> .		

Tree Notes	Gestão de stress ocupacional	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas às estratégias utilizadas pelos entrevistados em resposta à perceção de <i>stress</i> associada às viagens de negócios. Consideram-se quer as estratégias de <i>coping</i> como as de <i>savoring</i> , consoante a forma como o estímulo é interpretado.		
		<i>Coping</i>	Referência às estratégias usadas pelos entrevistados no sentido de minimizar o mal-estar resultante das viagens de negócios.	
			Focadas no problema	Referências às estratégias focadas no problema usadas pelos entrevistados no sentido de minimizar o mal-estar resultante das viagens de negócios.
			Focadas na emoção	Referências às estratégias focadas na emoção usadas pelos entrevistados no sentido de minimizar o mal-estar resultante das viagens de negócios.
<i>Savoring</i>	Referências às estratégias usadas pelos entrevistados no sentido de maximizar o bem-estar resultante das viagens de negócios.			

Tree Notes	Fatores Moderadores do Stress Ocupacional	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas aos fatores que são percecionados pelos entrevistados como moderadores do <i>stress</i> Ocupacional experienciado, ou seja, fatores que podem aumentar ou diminuir o <i>stress</i> ocupacional percecionado.		
		Pessoais	Referências a características individuais, quer ao nível da personalidade, quer ao nível de encargos pessoais, por exemplo, responsabilidades referentes à manutenção da casa, consideradas pelo participante como moderadoras do <i>stress</i> ocupacional percebido em viagens de negócios.	
		Profissionais	Referências a fatores profissionais, tais como características da função, características das viagens de negócios, apoio prestado pela empresa ou por colegas na deslocação, considerados pelo participante como moderadoras do <i>stress</i> ocupacional percebido em viagens de negócios.	
		Familiars	Referências a fatores familiares, como o agregado familiar, considerados pelo participante como moderadoras do <i>stress</i> ocupacional percebido em viagens de negócios.	
		Outros	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas aos fatores que são percecionados pelos entrevistados como moderadores do <i>stress</i> ocupacional experienciado, ou seja, fatores que podem aumentar ou diminuir o <i>stress</i> ocupacional percecionado e que não são fatores pessoais, familiares ou profissionais.	
			Tecnologias de informação e comunicação	Referências a fatores relativos a tecnologias de informação e comunicação consideradas pelo participante como moderadoras do <i>stress</i> ocupacional percebido em viagens de negócios.
			País de destino	Referências a fatores do país de destino, tais como a cultura, idioma, alimentação, fuso horário e conflitos civis, considerados pelo participante como moderadores do <i>stress</i> ocupacional percebido em viagens de negócios.

<i>Tree Notes</i>	Consequências do processo de gestão do <i>stress</i> ocupacional associado às viagens de negócios		Profissionais	Codificam-se nesta categoria as unidades de registo referentes a consequências profissionais, quer positivas quer negativas, que a gestão do <i>stress</i> associado às viagens de negócios desencadeia nos participantes.	
				Positivas	Codificam-se nesta categoria as unidades de registo referentes a consequências profissionais positivas que a gestão do <i>stress</i> associado às viagens de negócios desencadeia nos participantes.
			Negativas	Codificam-se nesta categoria as unidades de registo referentes a consequências profissionais negativas que a gestão do <i>stress</i> associado às viagens de negócios desencadeia nos participantes.	
			Pessoais	Codificam-se nesta categoria as unidades de registo referentes a consequências pessoais, quer positivas quer negativas, que a gestão do <i>stress</i> associado às viagens de negócios desencadeia nos participantes.	
				Positivas	Codificam-se nesta categoria as unidades de registo referentes a consequências pessoais positivas que a gestão do <i>stress</i> associado às viagens de negócios desencadeia nos participantes. Aqui incluem-se verbalizações relativas às consequências ao nível da família, vida social, atividades extraprofissionais e saúde física.
				Negativas	Codificam-se nesta categoria as unidades de registo referentes a consequências pessoais negativas que a gestão do <i>stress</i> associado às viagens de negócios desencadeia nos participantes. Aqui incluem-se verbalizações relativas às consequências ao nível da família, vida social, atividades extraprofissionais e saúde física.

<i>Tree Notes</i>	Evolução da vivência de <i>stress</i> ocupacional ao longo da carreira profissional		Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas à evolução do <i>stress</i> ocupacional ao longo da carreira profissional, ou seja, verbalizações que remetem para o passado, presente e inclusive futuro no espaço de cinco anos. Esta categoria engloba verbalizações que remetem para uma comparação entre períodos temporais.	
			Comparação entre passado e o presente	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas à evolução do <i>stress</i> ocupacional ao longo da carreira profissional, que remetem para uma comparação entre o passado e o presente.
			Projeção do futuro profissional	Nesta categoria enquadram-se todas as verbalizações relativas à evolução do <i>stress</i> ocupacional ao longo da carreira profissional, especificamente o futuro esperado num período de cinco anos. Aqui estão englobadas, inclusive, as verbalizações referentes aos fatores considerados pelos entrevistados como determinantes para uma mudança/continuidade na realização das viagens de negócios.