

Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

***STRESS OCUPACIONAL EM COZINHEIROS PROFISSIONAIS: ESTUDO
EXPLORATÓRIO NO CONCELHO DO PORTO***

Carla Patrícia Machado Millán da Costa

Outubro 2016

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

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações do autor 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, o autor 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. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

Declaração de Originalidade

Eu, Carla Patrícia Machado Millam da Costa,

portador do BI/CC: 14 15 37 09

declaro, para os devidos efeitos, que o meu trabalho, intitulado
(*) executado na Unidade Curricular Dissertação,
orientado pelo/a Professor/a Isabel Freitas, é um trabalho original e
inérito, fruto das minhas pesquisas e investigações.

Declaro, ainda, que citei e referenciei todos os autores e documentos por mim utilizados
na produção do trabalho. As frases ou parágrafos retiradas de trabalhos ou obras de
outros autores (adaptadas ou não) e citadas neste trabalho estão assinaladas entre aspas e
devidamente referenciadas, de acordo com as normas requeridas. Declaro, também, que
estou ciente de que o plágio – a utilização de partes de um trabalho alheio não
devidamente referenciadas – pode resultar na anulação deste trabalho.

Carla Millam da Costa

(Assinatura)

(*) Stress ocupacional em cozinheiros profissionais:
estudo exploratório no concelho do Porto

Resumo

O *stress* influencia a qualidade de vida (Borges, 2012). Depois do trabalho, particularmente nos dias stressantes, os indivíduos devem realizar atividades para recuperar (Sonnetag & Jelden, 2009). A maioria das pessoas anseia pelo fim de semana para o fazer, exceto os que trabalham nesses dias (Binnewies, Sonnetag, & Mozja, 2010) como os cozinheiros profissionais.

O presente estudo procura explorar as características e consequências das situações stressantes que podem ocorrer nos domínios de vida de cozinheiros profissionais, bem como conhecer as suas estratégias de *coping*.

Nas cozinhas comerciais, são aceites e considerados normativos níveis elevados de *stress* ocupacional (Roche, Pidd, & Kostadinov, 2014 citados por Pidd, Roche, & Fischer, 2015). Assim, propomo-nos responder às seguintes questões de investigação: **(1)** Como é que os cozinheiros profissionais percebem o *stress* vivido? **(2)** Quais são as características do trabalho que, segundo estes indivíduos, promovem o *stress*? **(3)** Segundo os cozinheiros profissionais, quais são as consequências do *stress* nos contextos laboral, pessoal e familiar? **(4)** Quais são as estratégias utilizadas, por estes trabalhadores, para lidar com o *stress*? **(5)** Quais são as estratégias utilizadas, pelos cozinheiros profissionais, para conciliar os domínios de vida? Adotou-se uma abordagem qualitativa do tipo exploratório e descritivo, sendo a entrevista individual, realizada a 10 participantes, a técnica de recolha de dados utilizada.

Os resultados indicam que os cozinheiros profissionais sentem necessidade de recuperar, pois vivenciam o seu local de trabalho como stressante e com consequências nos domínios laboral e não laboral. Por isso recorrem a dadas estratégias de *coping* no e fora do contexto de trabalho. Por conseguinte, este estudo comprova que as experiências de recuperação podem ter um impacto no nível de *stress* ocupacional percebido e, como tal, é importante os indivíduos se desligarem do trabalho quando estão em casa (segmentando os domínios de vida). Neste sentido, acreditamos que as entidades empregadoras devem preocupar-se com as situações laborais stressantes que os trabalhadores experienciam e fomentar oportunidades para a sua recuperação. Consequentemente, a atividade profissional trará benefícios para ambas as partes.

Palavras-chave: *stress* ocupacional, estratégias de *coping*, recuperação, cozinhas comerciais, cozinheiros profissionais

Abstract

Stress influences the quality of life (Borges, 2012). After work, particularly after stressful days, individuals should perform activities to recover (Sonnetag & Jelden, 2009). Most people yearn for the weekend to do so, except those who work in these days (Binnewies, Sonnetag, & Mozja, 2010) as the professional cooks.

The present study seeks to explore the characteristics and consequences of stressful situations that may arise in the life domains of professional cooks, as well as knowing their coping strategies.

In commercial kitchens high levels of occupational stress are accepted and considered normative (Roche, Pidd, & Kostadinov, 2014 cited by Pidd, Roche, & Fischer, 2015). Thus, we propose to answer the following research questions: **(1)** How do professional cooks perceive the stress experienced? **(2)** Which are the characteristics of work that, according to these professionals, promote stress? **(3)** According to professional cooks, which are the stress consequences at the workplace, and personal and family contexts? **(4)** Which are the strategies used by these workers to deal with stress? **(5)** Which are the strategies used by professional cooks to conciliate the life domains? With a descriptive and exploratory qualitative approach, we used an individual interview as data collection technique, which was held to 10 participants.

The results indicate that the professional cooks feel the need to recover as they experience their workplace as stressful and with consequences for work and non-work domains. So, they turn to certain coping strategies in and outside the work context. Therefore, this study shows that the recovery experiences may have an impact on the level of occupational stress perceived and, as such, it is important for individuals to disconnect from work when they are at home (targeting the life domains). In this sense, we believe that employers should worry about the stressful work situations that workers experience and promote opportunities for their recovery. Consequently, the professional activity will bring benefits to both parties.

Keywords: occupational stress, coping strategies, recovery, commercial kitchens, professional cooks

Résumé

Le stress influe sur la qualité de vie (Borges, 2012). Après le travail, en particulier après des jours de stress, les individus doivent effectuer des activités de récupérer (Sonntag & Jelden, 2009). La plupart des gens aspirent à la fin de semaine pour le faire, à l'exception de ceux qui travaillent dans ces jours (Binnewies, Sonntag, & Mozja, 2010) comme les cuisiniers professionnels.

La présente étude vise à explorer les caractéristiques et les conséquences des situations de stress qui peuvent se produire dans les domaines de la vie de cuisiniers professionnels, et connaître leurs stratégies d'adaptation.

Dans les cuisines commerciales des niveaux élevés de stress au travail sont acceptées et considérées comme normatives (Roche, Pidd, & Kostadinov 2014 cité par Pidd, Roche, & Fischer, 2015). Ainsi, nous proposons de répondre aux questions de recherche suivantes: **(1)** Comment les cuisiniers professionnels perçoivent le stress vécu? **(2)** Quelles sont les caractéristiques du travail qui, selon ces professionnels, promouvoir le stress? **(3)** Selon les cuisiniers professionnels, qui sont les conséquences du stress au travail, et des contextes personnels et famille? **(4)** Quelles sont les stratégies utilisées par ces travailleurs pour faire face au stress ? **(5)** Quelles sont les stratégies utilisées par les cuisiniers professionnels, de concilier les domaines de la vie ? Avec une approche qualitative descriptive et exploratoire, nous avons utilisé un entretien individuel comme technique de collecte de données, qui s'est tenue à 10 participants.

Les résultats indiquent que les cuisiniers professionnels éprouvent le besoin de récupérer comme ils l'expérience de leur milieu de travail stressant et avec des conséquences pour le travail et non travail domaines. Alors, ils se tournent vers certaines stratégies d'adaptation dans et en dehors du contexte de travail. Par conséquent, cette étude montre que les expériences de récupération peuvent avoir un impact sur le niveau de stress au travail perçu et, en tant que tel, il est important pour les individus de se déconnecter du travail quand ils sont à la maison (en ciblant les domaines de la vie). En ce sens, nous croyons que les employeurs devraient se soucier des situations de travail stressantes que les travailleurs éprouvent et à promouvoir les possibilités pour leur récupération. Par conséquent, l'activité professionnelle sera profitable aux deux parties.

Mots-clés: stress au travail, stratégies d'adaptation, récupération, cuisines commerciales, cuisiniers professionnels

Índice

Resumo	iv
Abstract	v
Résumé	vi
I. Introdução.....	1
II. Enquadramento Teórico	2
2.1. <i>Stress</i> Ocupacional	2
2.1.1. Definição.....	2
2.1.2. Fontes de <i>Stress</i> Ocupacional	3
2.1.2.1. Fontes de <i>Stress</i> nas Cozinhas Comerciais.....	4
2.1.3. Consequências do <i>Stress</i> Ocupacional.....	6
2.1.3.1. Consequências do <i>Stress</i> nas Cozinhas Comerciais.....	7
2.1.4. Atividades e Experiências de Recuperação do <i>Stress</i>	7
2.1.5. Moderadores dos Efeitos do <i>Stress</i> Ocupacional.....	12
2.1.5.1. Características Pessoais	12
2.1.5.2. Características Situacionais	14
2.2. <i>Stress</i> Ocupacional, Recuperação e o Interface Trabalho-Vida Pessoal.....	14
III. Estudo Empírico	19
3.1. Método.....	19
3.1.1. Procedimento de Recolha de Dados	19
3.1.2. Participantes.....	20
3.1.2.1. Processo Seleção de Participantes	20
3.1.2.2. Caracterização dos Participantes	20
3.1.3. Instrumentos de Recolha de Informação.....	22
3.1.4. Técnica de Análise de Informação.....	23

IV. Resultados e Discussão.....	24
4.1. Sistema de Categorias	24
4.2. Apresentação e Discussão dos Resultados	24
V. Conclusões.....	36
5.1. Considerações Finais.....	36
5.2. Limitações Metodológicas	38
5.3. Investigações Futuras	38
VI. Referências Bibliográficas.....	40
VII. Anexos.....	45

Índice de Quadros

<u>Quadro 1</u> : Perfil Biográfico dos Entrevistados.....	21
<u>Quadro 2</u> : Pontuação obtida na Escala de <i>Stress</i> Percebido pelos Cozinheiros Profissionais.....	24
<u>Quadro 3</u> : Nível de <i>Stress</i> Ocupacional Percecionado pelos Cozinheiros Profissionais....	25
<u>Quadro 4</u> : Fatores de <i>Stress</i> Ocupacional Percecionadas pelos Cozinheiros Profissionais.....	26
<u>Quadro 5</u> : Consequências do <i>Stress</i> Ocupacional nos Domínios de Vida dos Cozinheiros Profissionais.....	28
<u>Quadro 6</u> : Estratégias de <i>Coping</i> utilizadas pelos Cozinheiros Profissionais face ao <i>Stress</i> Ocupacional.....	30
<u>Quadro 7</u> : Estratégias utilizadas pelos Cozinheiros Profissionais para Conciliar os Domínios do Trabalho e da Vida Pessoal/Familiar.....	34

Índice de Tabelas

<u>Tabela 1:</u> Unidades de Registo Codificadas na Categoria Nível de <i>Stress</i> Percebido.....	25
<u>Tabela 2:</u> Unidades de Registo Codificadas na Categoria Fatores de <i>Stress</i>	27
<u>Tabela 3:</u> Unidades de Registo Codificadas na Categoria Consequências do <i>Stress</i>	29
<u>Tabela 4:</u> Unidades de Registo Codificadas na Categoria Estratégias de <i>Coping</i>	32
<u>Tabela 5:</u> Características Situacionais que auxiliam os Cozinheiros Profissionais a lidar com o <i>Stress</i> Ocupacional, e respetivas Unidades de Registo Codificadas nas Categorias Apoio dos Colegas de Trabalho, Apoio Organizacional e Regras no Local de Trabalho.....	33
<u>Tabela 6:</u> Unidades de Registo Codificadas na Categoria Estratégias de Articulação Trabalho-Família.....	34

Índice de Anexos

<u>Anexo A:</u> Consentimento Informado	
<u>Anexo B:</u> Escala de <i>Stress</i> Percebido	
<u>Anexo C:</u> Questionário Sociodemográfico	
<u>Anexo D:</u> Guião de Entrevista	
<u>Anexo E:</u> Sistema de Categorias	

I. Introdução

O mundo laboral contemporâneo é uma fonte inesgotável de *stress* com elevados custos para as sociedades (Cunha, Rego, Cunha, & Cabral-Cardoso, 2007). Como o trabalho é central na vida da maioria das pessoas, o impacto do *stress* ocupacional assume importância para os indivíduos e para as organizações (Wickramasinghe, 2010). No contexto laboral as características psicossociais stressantes geram tensão, mal-estar (Hahn, Binnewies, Sonnentag, & Mojza, 2011) e *stress* crónico (Cunha et al., 2007), bem como diminuem a qualidade do sono e da recuperação (Nicholson & Griffin, 2015).

Apesar do *stress* derivar de acontecimentos positivos e negativos, são os negativos que levam a condições (físicas e mentais) com consequências diretas e adversas na produtividade, na eficácia, na qualidade laboral, na saúde (Chuang & Lei, 2011) e nas relações familiares e sociais (Gonçalves, 2014). Assim sendo a perceção individual dos fatores de *stress* é importante, pois a sua diminuição possibilita a redução da tensão sentida fora do trabalho (Sonnentag & Niessen, 2008). Para cumprir as exigências laborais e, simultaneamente, evitar que os fatores de *stress* ocupacional aumentem a exaustão emocional e a necessidade de recuperação, as pessoas têm de se esforçar mais e regular as suas emoções (Sonnentag Kuttler, & Fritz, 2010). Além disso podem recorrer a estratégias de recuperação que atenuam ou diminuem as consequências prejudiciais das situações stressantes (de Jonge, Spoor, Sonnentag, Dormann, & van den Tooren, 2012).

Os programas e concursos de televisão ligados à gastronomia influenciam o interesse dos indivíduos nesta área, sobretudo para exercer funções de chefe de cozinha (Meloury & Signal, 2014). A literatura mostra que estes profissionais, quando comparados com a maioria de trabalhadores de atividades distintas, apresentam níveis mais elevados de *stress* ocupacional (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007), sendo que tal superioridade é amplamente aceite e considerada normal nas cozinhas comerciais (Roche et al., 2014 citados por Pidd et al., 2015). Desta forma, confere-se pertinência ao que procuramos explorar: o *stress* ocupacional em cozinheiros profissionais.

Para atingir o objetivo deste trabalho estruturamo-lo em duas partes. A primeira parte constitui o enquadramento teórico que aborda o *stress* ocupacional, a recuperação e as suas implicações nos domínios do trabalho e da família. A segunda parte expõe o estudo realizado com 10 cozinheiros profissionais, descrevendo a metodologia utilizada, os resultados obtidos e sua discussão. Por fim, apresentamos algumas conclusões bem como a bibliografia consultada.

II. Enquadramento Teórico

2.1. *Stress* Ocupacional

2.1.1. Definição

O trabalho, fonte de rendimento económico (Serra, 2007), é fundamental na vida das pessoas (Gonçalves, 2013). Pode ser extremamente enriquecedor (e.g. ao aumentar a autoestima) (Serra, 2007) mas também pode desgastar mental e fisicamente os indivíduos, dando origem a problemas de saúde (Chuang & Lei, 2011) ou *stress* (Serra, 2007).

O *stress* relacionado com o trabalho, usualmente designado de *stress* profissional ou *stress* ocupacional (Gonçalves, 2013), “pode ser visto como um padrão de reação emocional, cognitiva, comportamental e fisiológica a componentes adversos do conteúdo do trabalho, da organização e do ambiente de trabalho” (Comissão Europeia, 1999, citada por Gonçalves, 2014, p.175). Por outras palavras, refere-se a um desajuste “entre a pessoa e o ambiente, ou seja, entre as exigências (do ambiente ocupacional) e as competências, necessidades ou recursos do indivíduo, as quais variam desde as motivações deste último até às potencialidades oferecidas pelo trabalho e a sua organização” (Cardoso, Araújo, Ramos, Gonçalves, & Ramos, 2002; Serra, 2000 citados por Gonçalves, 2013, p.39). Há uma interação entre as condições laborais e as características do trabalhador, sendo as exigências criadas superiores à capacidade individual para lidar com as mesmas (Gonçalves, 2013). Deste modo, o trabalhador percebe que deve confrontar exigências que considera excessivas ou que não está totalmente preparado para lidar com uma dada situação (Chuang & Lei, 2011).

Todavia, a vivência do *stress* pelos indivíduos nem sempre é tida como negativa (Borges, 2012). Selye (1979) considera que o *stress* pode ser interpretado de duas formas: de *eustress* que se refere a “situações e experiências nas quais o *stress* produz resultados e consequências positivas ao induzir a estimulação e a ativação adequada para que o indivíduo alcance resultados satisfatórios”; e de *distress* que respeita às “situações e experiências individuais desagradáveis e com consequências nefastas para a saúde e para o bem-estar psicológico” (Gonçalves, 2013, p.16).

Importa, ainda, mencionar o burnout que é “uma das reações afetivas crónicas ou extremas ao *stress* ocupacional (...) caracterizada por sentimentos de exaustão emocional, de cinismo e de despersonalização do trabalho e perda de realização pessoal” (e.g. Maslach & Schaufeli, 1993; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001 citados por Gonçalves, 2013, p. 41,42). As elevadas exigências e os baixos recursos laborais desenvolvem o burnout, o

qual compreende uma falta de energia e de motivação justificadas, respetivamente, por uma prolongada tensão (física, afetiva e cognitiva) sentida no trabalho, e pelo distanciamento do indivíduo ao contexto laboral e pela experiência de atitudes negativas no trabalho (Fritz & Sonnentag, 2006).

2.1.2. Fontes de Stress Ocupacional

As reações de tensão dos indivíduos só poderão ser eliminadas ou diminuídas (Sonnentag, Mojza, Binnewies, & Scholl, 2008) através da ausência dos fatores de *stress* ocupacional que causam tais respostas (Hahn et al., 2011). Ora, as fontes de *stress* são internas e externas ao indivíduo, respetivamente as exigências que a pessoa faz sobre si mesma (e.g. perfeccionismo, responsabilidade, autocrítica) e as pressões a que é sujeita (e.g. carga de trabalho, pressões financeiras e familiares) (Câmara, Guerra e Rodrigues, 2003 citados por Coelho, 2010).

Na literatura analisada são dadas diferentes categorizações às causas de *stress* ocupacional. Mais especificamente, Huang (2006) enuncia que se classificam, sobretudo, em (1) características e processos organizacionais; (2) exigências laborais e características da função; e (3) características e expectativas individuais. Assim, geram *stress* fatores como turnos de trabalho rotativos, desigualdades salariais, baixa participação na tomada de decisão, comunicação pobre, programas de formação inadequados, fracas condições de trabalho, perigos de segurança, sobrelotação, barulho, calor ou frio excessivo, iluminação, poluição do ar, relações interpessoais pobres, pressões do tempo, conflitos de função, sobrecarga, e preocupações com a carreira.

Para Serra (2007), as principais fontes de *stress* ocupacional são (1) o papel na organização (e.g. conflito/ambiguidade de papel, responsabilidades individuais); (2) a carreira (e.g. perspectiva de ascensão, insegurança quanto ao emprego); (3) as características intrínsecas do trabalho (e.g. trabalho excessivo, condições laborais desagradáveis, pressões de tempo, tomadas de decisão); (4) a estrutura e o clima da organização (e.g. falta de supervisão eficaz, restrições ao comportamento, política da empresa); (5) as relações dentro da organização (e.g. relações pobres com o chefe, colegas ou subordinados); e (6) as relações com a organização no mundo exterior (e.g. exigências da empresa *versus* família, exigências da empresa *versus* interesses pessoais). Noutra abordagem, Cunha, Rego, Cunha e Cabral-Cardoso (2007) distinguem entre fatores de *stress* organizacionais e fatores de *stress* extra organizacionais. Os fatores de *stress* organizacionais são (1) as características de papel, designadamente o conflito e

ambiguidade de papel (Cunha et al., 2007) associado a exigências laborais ambíguas que transmitem incerteza sobre a realização de tarefas (Sonnetag & Jelden, 2009); a sobrecarga e a subutilização; e a exigência de papéis múltiplos (e.g. articulação dos domínios do trabalho e da família) sobretudo para o género feminino; (2) a liderança, nomeadamente os comportamentos orientados para a tarefa e para a reflexão, e a influência do líder e o uso da mesma; (3) as relações de trabalho, especialmente as insatisfatórias; (4) a estrutura e o clima organizacional (e.g. centralização, abertura à comunicação, justiça organizacional e insegurança); (5) as condições físicas (e.g. temperatura, agentes patogénicos) que afetam negativamente o desempenho; e (6) as injustiças (e.g. avaliações de desempenho, promoções) (Cunha et al., 2007). Já os fatores de *stress* extra organizacionais são as circunstâncias de vida críticas (e.g. morte de um familiar) e quotidianas que, ligadas a uma sequência contínua, podem ser muito stressantes (Cunha et al., 2007).

2.1.2.1. *Fontes de Stress nas Cozinhas Comerciais*

O trabalho nas cozinhas profissionais pode ser desafiador (Pidd et al., 2015). Os estudos e publicações relacionados com estes contextos laborais (Huang, 2006; Murray-Gibbons & Gibbons, 2007; Harris & Giuffre, 2010; Chuang & Lei, 2011; Meloury & Signal, 2014; Pidd et al., 2015; <http://www.gazetadopovo.com.br/bomgourmet/a-profissao-de-chef-de-cozinha-e-uma-das-mais-esgotantes-do-mundo/>; <http://www.chefs-resources.com/stress-management-for-professional-chefs/>) apresentam as seguintes fontes de *stress*: a cultura e as normas estritas das cozinhas comerciais, com elevados padrões de produção e de apresentação alimentar, bem como de perfeccionismo; as características físicas destes ambientes laborais (locais barulhentos, sobrelotados, com elevados níveis de calor, fumo e humidade, sendo que a temperatura pode ultrapassar os 40 °C); as pressões associadas (i.e. reputação, competição, datas limite, críticas e elogios dos clientes); as exigências de trabalho intensas; as horas de trabalho não padronizadas; longas jornadas laborais em pé; o trabalho físico intenso; o ritmo laboral acelerado em dados períodos de serviço (sobretudo desde a abertura do restaurante até ao fecho público); as fracas condições laborais; a baixa segurança no trabalho; os baixos salários; a baixa compensação; a falta de reconhecimento; a ausência de benefícios; a dificuldade em negociar as folgas; os fortes problemas de comunicação (e.g. sentimento de subvalorização, falta de controlo ou autonomia no trabalho, deveres laborais não relacionados com a função, fracas relações entre os trabalhadores); a frustração com os

colegas de trabalho; a violência física generalizada (e.g. pontapear, empurrar, atirar objetos, queimar deliberadamente alguém com comida ou equipamentos quentes); o abuso psicológico (e.g. pressão para conformidade de normas); e o conflito entre o trabalho e a vida pessoal. Adicionalmente, o género feminino tem constrangimentos como o assédio, a discriminação e maiores níveis de conflito entre os contextos do trabalho e da família devido às longas horas de trabalho e às perceções da sociedade acerca do que é ser cônjuge/mãe (Meloury & Signal, 2014).

A violência parece ser comum nas cozinhas profissionais, de tal modo que os comportamentos agressivos são muito adotados pelos chefes de cozinha, particularmente pelas mulheres: estas, para serem bem-sucedidas na indústria culinária (predominada por homens), têm atitudes particularmente violentas (Meloury & Signal, 2014).

A agressão verbal é utilizada para motivar e intimidar colegas de trabalho que não acompanham os elevados padrões ou o ritmo acelerado do período de serviço, enquanto a agressão física é tida como uma norma cultural culinária (Meloury & Signal, 2014). Tal violência, incluindo o *bullying*, é encarada pelos chefes de cozinha como uma forma de aplicar disciplina, de aumentar a produtividade e de manter a hierarquia existente nas cozinhas comerciais (Meloury & Signal, 2014). Nestes contextos laborais, os trabalhadores mais jovens mostram-se mais propensos ao *bullying* do que os trabalhadores mais velhos (Alexander, MacLaren, O’Gorman, & Taheri, 2012 citados por Pidd et al., 2015).

No geral estes comportamentos agressivos, que não afetam a produção massiva dos alimentos de qualidade, surgem como uma reação psicológica às exigências ocupacionais e justificam-se pela frustração sentida e pela necessidade de controlar e de manter a reputação dos acontecimentos da cozinha e do pessoal (Meloury & Signal, 2014).

Embora alguns trabalhadores percebam tais comportamentos como intimidantes tendem a tolerá-los, pois consideram que estes asseguram o seu crescimento pessoal e profissional (Meloury & Signal, 2014). Pela mesma razão, o comportamento abusivo é entendido como parte do processo de socialização, o qual gera a firmeza necessária para se trabalhar em cozinhas profissionais e em estabelecimentos de restauração (Chuang & Lei, 2011).

No setor dos serviços a incivilidade do cliente também é considerada um fator de *stress*, além de drenar os recursos emocionais e cognitivos do trabalhador é um dos antecedentes da exaustão emocional, do burnout e de comportamentos contraindicados (e.g. má qualidade laboral, absentismo, *turnover*); contudo é mais sentida por trabalhadores

da “linha de frente” do restaurante do que por cozinheiros profissionais (Han, Bonn, & Choc, 2016).

2.1.3. *Consequências do Stress Ocupacional*

A exposição continuada às condições deflagradoras do *stress* tem consequências nos indivíduos (Gonçalves, 2014). Chuang e Lei (2011) categorizam os sintomas de *stress* como psicológicos e físicos. Para Cunha e colaboradores (2007) as repostas ao *stress* são comportamentais, fisiológicas e psicológicas, tal como para Gonçalves (2014) que as nomeia de problemas comportamentais, médicos e psicológicos.

As repostas comportamentais - com os primeiros e mais visíveis sintomas (Gonçalves, 2013) - ora se relacionam com a degradação do papel funcional (e.g. menor desempenho, aumento de acidentes, de erros e do consumo de álcool e drogas no contexto laboral); ora representam comportamentos agressivos (e.g. roubo, vandalismo e comportamentos de fuga como o absentismo); ou são de carácter mais pessoal, designadamente o desgaste de outros papéis sociais como o familiar e o aumento de atitudes prejudiciais para a saúde (e.g. tabagismo e consumo de cafeína) (Cunha et al., 2007). As repostas fisiológicas compreendem sintomas cardiovasculares, gastrointestinais, dores de cabeça, sinusite, alergias, aumento de catecolaminas, de corticosteroides e de ácido úrico, e cancro (Cunha et al., 2007). As repostas psicológicas são as mais difíceis de detetar e, como tal, causam mais danos e prejuízos (Chuang & Lei, 2011) uma vez que se estendem a repostas comportamentais com efeitos nos indivíduos e organizações (Cunha et al., 2007). Podem manifestar-se em ansiedade, depressão, insónia, *distress* emocional, baixa autoestima (Chuang & Lei, 2011), problemas familiares, distúrbios de sono, queixas psicossomáticas (Gonçalves, 2014), baixa satisfação e baixo envolvimento laboral, tensão, fadiga psicológica, frustração, irritabilidade e burnout (Cunha et al., 2007).

Cunha e colaboradores (2007) enunciam que o *stress* tem também consequências a nível organizacional, nomeadamente custos diretos (e.g. aumento do absentismo, da falta de pontualidade, da taxa de rotatividade, da quebra de desempenho dos trabalhadores, do número de acidentes e de erros de trabalho, do incremento dos custos de saúde, do pagamento de indemnizações e compensações por lesões relacionadas com o *stress*) e custos indiretos (e.g. diminuição da motivação, degradação das relações de trabalho).

2.1.3.1. *Consequências do Stress nas Cozinhas Comerciais*

Um estudo realizado por Chuang e Lei (2011), com o objetivo identificar de que forma os chefes de cozinha experienciavam *stress* ocupacional, demonstrou que estes trabalhadores apresentaram sintomas físicos como fumar e beber excessivamente, problemas cardiovasculares, fadiga (i.e. falta de energia); e sintomas psicológicos como ansiedade, depressão, insónia, e *distress* emocional. O sintoma mais comumente apresentado por estes profissionais foi a fadiga, seguida de insónia e, posteriormente, ansiedade e consumo de álcool.

A cozinha profissional, além de influenciar a atitude dos trabalhadores, afeta também a sua qualidade laboral podendo desencadear turnover, *stress* (Huang, 2006) e burnout (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007). Os chefes de cozinha mostram níveis elevados de exaustão emocional e níveis baixos de realização profissional (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007), sendo que os trabalhadores mais jovens se mostram mais suscetíveis ao *stress* ocupacional e ao *bullying*, sendo estes preditores do consumo de álcool e de drogas (Pidd et al., 2015). Note-se que esta combinação (*stress*, *bullying* e consumo de substâncias) pode ter consequências negativas graves no bem-estar e na saúde (física e psicológica) (Pidd et al., 2015).

2.1.4. *Atividades e Experiências de Recuperação do Stress*

Os indivíduos que experienciam níveis elevados de *stress* nos contextos laborais mostram uma necessidade elevada de recuperação (Sonnetag & Kruehl, 2006) i.e. de recuperar da fadiga causada pelo trabalho (Binnewies, Sonnetag, & Mojza, 2009). A recuperação define-se como um estado físico, emocional e cognitivo que permite um bom funcionamento individual, a persistência face a dificuldades, a disponibilidade de recursos (energéticos e afetivos) e o envolvimento laboral (Sonnetag, Mojza, Demerouti, & Bakker, 2012).

A recuperação acontece no e fora do contexto de trabalho sendo designadas, respetivamente, de recuperação interna e recuperação externa (Demerouti, Bakker, & Sanz-Vergel, 2013). A recuperação interna é possível através da diversidade e do controlo no local de trabalho, sendo que os indivíduos podem realizar pausas espontâneas (Geurts & Sonnetag, 2006) - como as de curta duração para um lanche ou café (Demerouti et al., 2013) - e ajustar a sua estratégia laboral tendo em conta a sua necessidade de recuperação (e.g. se se sentirem cansados) (Geurts & Sonnetag, 2006). Por conseguinte, a fadiga

diminui e o desempenho a longo prazo é sustentado (Demerouti, Bakker, Sonnentag, & Fullagar, 2012).

A recuperação externa ocorre depois do trabalho, nos fins de semana e em longos períodos de descanso como as férias (Demerouti et al., 2013). Esta recuperação permite descansar e descontraír das exigências laborais e, assim, “recarregar baterias” ao reconstruir e adicionar novos recursos (e.g. aumento de energia, afeto positivo e autoeficácia) (Binnewies et al., 2010). Neste âmbito, a recuperação pode ser mais passiva, simplesmente porque o indivíduo se liberta da exposição diária de *stress* ocupacional, ou pode ser uma recuperação mais ativa devido à realização de atividades não laborais (Geurts & Sonnentag, 2006).

Sobretudo após os dias de trabalho com elevados fatores de *stress*, os indivíduos devem realizar atividades que os ajudem a recuperar (Sonnentag & Jelden, 2009). As atividades de recuperação, dormir, atividades de baixo esforço, atividades que aumentam o relaxamento, atividades sociais e atividades físicas (Demerouti et al., 2013), ajudam as pessoas a distanciar-se do trabalho, desde que não tenham exigências adicionais ou idênticas a este contexto (Sonnentag & Zijlstra, 2006).

Dormir é, possivelmente, a função reparadora mais clara (Demerouti et al., 2013) uma vez que “a qualidade do sono é um importante indicador do bem-estar do trabalhador e desempenha um papel importante no processo de recuperação” (Rook & Zijlstra, 2006; Sonnentag, Binnewies, & Mozja, 2008 citados por Hahn et al. 2011, p. 205).

As atividades de baixo esforço (e.g. ver televisão, folhear uma revista, relaxar no sofá) (Sonnentag, 2001) não exigem quase nenhuma energia individual (Demerouti et al., 2013). Porém o seu carácter passivo pode relacionar-se com a apatia ou tédio e, como tal, podem ter um efeito negativo na saúde e no bem-estar (Sonnentag, 2001).

As atividades que aumentam o relaxamento caracterizam-se por afetos positivos e baixa ativação, tal como possibilitam a recuperação ao reduzir a ativação psicológica e ao simular emoções positivas (Demerouti et al., 2013). Este relaxamento pode ser conseguido através da prática de técnicas tais como o relaxamento muscular progressivo, os exercícios de respiração, a meditação, o ioga, e outras abordagens, ou através de atividades mais quotidianas (e.g. ouvir música, passear num ambiente natural e tomar um longo banho quente) (Sonnentag et al., 2008; Demerouti et al., 2013).

As atividades sociais focam o contacto social (e.g. uma festa ou um telefonema) (Sonnentag, 2001). Demerouti, Bakker e Sanz-Vergel (2013) definem as atividades sociais como os momentos que permitem o apoio social, nos quais os indivíduos estão com quem

gostam (família, amigos) e, conseqüentemente, beneficiam o bem-estar e possibilitam uma interação saudável dos domínios do trabalho e da vida pessoal.

As atividades físicas são o exercício físico, o desporto e outras (e.g. caminhar) (Sonnentag, 2001). O exercício físico é benéfico na recuperação porque aumenta os níveis de endorfinas, a temperatura corporal, a concentração de noradrenalina, serotonina e dopamina, e possibilita o afastamento de preocupações e fatores de *stress* diários (Demerouti et al., 2013). O desporto e as atividades relacionadas têm um efeito positivo na saúde e no bem-estar individual (Sonnentag & Jelden, 2009) pois agem como um antídoto para o *stress*, possibilitam o humor positivo (van Hooff, Geurts, Beckers, & Kompier, 2011) e, através do distanciamento psicológico no tempo livre depois do trabalho, relacionam-se de forma positiva com o vigor da manhã seguinte e com o envolvimento no dia de trabalho posterior (Ten Brummelhuis & Bakker, 2012b citados por Demerouti et al., 2013). Ainda assim, alguns estudos mostram que indivíduos com *stress* resultante de acontecimentos de vida ou de profissões altamente stressantes têm dificuldade para se envolver em atividades desportivas e definir objetivos relacionados (Sonnentag & Jelden, 2009). Deste modo, as pessoas praticam menos tais atividades em semanas stressantes do que em semanas menos stressantes (Sonnentag & Jelden, 2009). Para além disso, uma vez que o desporto exige um esforço elevado, os indivíduos tendem a evitá-lo (Sonnentag & Jelden, 2009).

O benefício das atividades de recuperação não depende apenas destas, é necessário considerar o estado de recuperação do indivíduo bem como as suas avaliações acerca das atividades, i.e. se estas são consideradas como agradáveis ou exigentes (van Hooff et al., 2011). A este propósito a literatura refere a experiência de recuperação, a qual além de permitir não utilizar os recursos relacionados com o trabalho é um estado subjetivo que revela a forma como a atividade de recuperação é percebida pelo indivíduo (Nicholson & Griffin, 2015).

Sonnentag e Fritz (2007) sugerem experiências essenciais no processo de recuperação e restauração de recursos afetivos e regulatórios: o distanciamento psicológico do trabalho, o relaxamento, o domínio e o controlo (Hahn et al., 2011). Apesar das situações stressantes, estas experiências de recuperação podem ser estratégias individuais utilizadas para restaurar a energia dos recursos e manter o bem-estar (Kinnunen, Feldt, Siltaloppi, & Sonnentag, 2011).

A experiência de recuperação tida como mais efetiva é o distanciamento psicológico do trabalho (Nicholson & Griffin, 2015). Este distanciamento implica estar fisicamente

ausente do local de trabalho, evitar tarefas relacionadas e não pensar sobre questões laborais (Sonnentag et al., 2008). Para Sonnentag, Binnewies e Mojza (2008) os trabalhadores que se distanciam psicologicamente do trabalho e evitam pensamentos negativos acerca da sua experiência laboral têm menor tensão (psicológica e fisiológica) e fadiga antes de dormir.

As pessoas são bem-sucedidas neste distanciamento, depois de um dia de trabalho, se experienciarem níveis elevados de estados afetivos positivos e níveis baixos de estados afetivos negativos (Sonnentag et al., 2008). Numa profissão desafiadora, se os indivíduos optarem por uma inibição emocional moderada e adaptativa à situação e aos objetivos pessoais podem obter distanciamento (Jalonen, Kinnunen, Pulkkinen, & Kokko, 2015).

Um baixo distanciamento do trabalho faz com que os sistemas corporais funcionais (e.g. sistema cardiovascular) permaneçam num estado de ativação prolongado e, como tal, é necessário ou o envolvimento dos indivíduos em atividades não relacionadas com o trabalho, que recorram a outros sistemas, ou o não envolvimento com atividades que exijam esforço e, assim, é possível recuperar (de Jonge et al., 2012). Contudo se o indivíduo não se distancia por completo, a fadiga e a ativação negativa podem aumentar uma vez que os fatores de *stress* podem persistir mentalmente (Sonnentag et al., 2008). Ao mesmo tempo, o não distanciamento mantém a ativação elevada, o que pode dificultar o relaxamento e a qualidade de sono (Sonnentag, Mojza et al., 2008). Por exemplo, se um indivíduo efetuar contactos telefónicos relacionados com o trabalho enquanto está em casa impossibilitará o distanciamento psicológico (Sonnentag & Krueel, 2006). Em contrapartida, o não distanciamento mostra-se vantajoso em situações como a procura de uma solução para um problema laboral ou a reflexão acerca de eventos positivos do trabalho (Sonnentag, Mojza et al., 2008).

Associado ao afeto positivo, o relaxamento é uma experiência física e mental positiva (e.g. diminuição do batimento cardíaco e tensão muscular) (Sonnentag et al., 2008) caracterizada por uma reduzida ativação psicofisiológica que pode eliminar os efeitos de emoções negativas (Jalonen et al., 2015). Em consequência constroem-se recursos que resultam em baixos níveis de burnout e de queixas de saúde (Fritz & Sonnentag, 2006), tal como é possível prevenir o *stress* ou aprender a lidar com os fatores de *stress* (agudos e crónicos) (Fritz & Sonnentag, 2006).

As experiências de domínio permitem a aprendizagem e o sucesso, e relacionam-se com sentimentos tais como a competência e a proficiência resultantes de dadas atividades (e.g. prática desportiva, passatempos, voluntariado) (Sonnentag et al., 2008). Além de

possibilitarem estados afetivos positivos que reconstituem recursos individuais (Hahn, et al., 2011), as experiências de domínio tendem a possibilitar um maior bem-estar e satisfação com a vida (Sonnentag et al., 2008).

Em conjunto com o relaxamento, as experiências de domínio e as reflexões positivas sobre o trabalho (i.e. considerar aspectos positivos e o que se gosta no trabalho) podem auxiliar na diminuição de *stress* percebido, na construção de recursos (Fritz & Sonnentag, 2006), e na proteção e no fomento de recursos pessoais uma vez que atenuam as ameaças relativas ao bem-estar e os custos psicológicos e fisiológicos associados (Kinnunen et al., 2011). Pelo contrário, as reflexões negativas sobre o trabalho (i.e. pensar sobre os aspectos negativos e o que não se gosta no trabalho) e os aborrecimentos negativos não relacionados com o trabalho (e.g. conflitos com o cônjuge ou filhos) são experiências que consomem recursos, bem como diminuem o bem-estar e o desempenho laboral (Fritz & Sonnentag, 2006).

Por fim, a experiência de controlo permite que um indivíduo realize atividades de acordo com as suas preferências e evite aquelas que são consideradas como stressantes ou que não se adequam aos seus objetivos (Hahn et al., 2011).

Durante e depois do trabalho, as atividades e as experiências de recuperação possibilitam os interesses pessoais e facilitam participação na vida pessoal e familiar, bem como promovem o equilíbrio e as relações positivas entre o trabalho e os outros domínios da vida (Demerouti et al., 2013). Um exemplo que pode por em causa a recuperação é o das atividades domésticas e cuidados infantis que, sendo interpretados como mais ou menos agradáveis, podem ter um efeito prejudicial na recuperação devido ao consumo de energia (Demerouti et al., 2013). Atente-se que nem todos os indivíduos beneficiam de igual forma das experiências como, por exemplo, as que ocorrem num curto período (e.g. ao final do dia, depois do trabalho) (Sonnentag & Niessen, 2008). Para recuperar do *stress* ocupacional, o nível de vigor (i.e. experiência subjetiva de energia e vitalidade) de uma pessoa determina se as noites livres depois do trabalho são suficientes ou se são necessários períodos mais longos (Sonnentag & Niessen, 2008) como os fins de semana ou as férias (Fritz & Sonnentag, 2006).

Repare-se que podem afetar a recuperação fatores como: o maior esforço no contexto laboral, o trabalho extraordinário, levar o trabalho para casa, a adição ao trabalho (i.e. *workaholism*), os aborrecimentos fora do trabalho, as atividades domésticas e cuidados infantis, e o conflito trabalho-família (Demerouti, et al., 2013). Naturalmente, uma recuperação insuficiente leva as pessoas a acumular efeitos de fadiga residual que afetam o

seu bem-estar (Sonnentag & Zijlstra, 2006), a sua saúde e o seu desempenho (de Jonge et al., 2012).

2.1.5. Moderadores dos Efeitos do Stress Ocupacional

2.1.5.1. Características Pessoais

Na literatura são apresentadas características pessoais que influenciam a relação entre os fatores de *stress* e as respostas aos mesmos, designadamente a personalidade tipo A, o *locus* de controlo, a afetividade negativa, a autoestima, e os estilos de *coping* (Cunha et al., 2007). Na presente investigação optámos por abordar apenas os estilos de *coping*, mais concretamente as estratégias utilizadas pelos participantes para lidar com o *stress* - as estratégias de *coping*. Neste sentido, e como salientamos na parte empírica, focámo-nos nos comportamentos revelados pelos cozinheiros profissionais aquando da vivência de *stress* ocupacional.

Se uma pessoa considera que não possui recursos suficientes para lidar com um dada situação tida como ameaçadora, experiencia *stress* (Gonçalves, 2014). Para enfrentar os fatores de *stress* o indivíduo recorre às estratégias de *coping* (Cunha et al., 2007). Por outras palavras, realiza um conjunto de esforços (cognitivos e comportamentais) no sentido de lidar com a situação, eliminando, reduzindo ou evitando a ameaça (Gonçalves, 2014). Se as estratégias de *coping* forem adequadas, a situação de *stress* é resolvida; caso sejam inadequadas a situação de *stress* não é superada, o que pode ter consequências negativas na saúde individual (Borges, 2012).

Todo este processo designa-se como *coping* e pode-se alterar de situação para situação e de momento para momento, em função das exigências do ambiente e da reavaliação do indivíduo (Gonçalves, 2014). Afinal, o *stress* depende de uma avaliação da situação e das estratégias de *coping* a que cada um pode recorrer (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007).

Com efeito, a adoção de estratégias de *coping* pode minorar mas também piorar os sintomas negativos do *stress* experienciado (Cunha et al., 2007). Neste âmbito, as estratégias de *coping* são positivas¹ (e.g. exercício físico, relaxar, dormir, medicação, atividades lúdicas, procura de apoio social) ou negativas (e.g. fumar; comer em demasia ou de forma insuficiente; consumir alimentos ricos em açúcares, gorduras, e cafeína; aumentar

¹ Na literatura, há uma certa sobreposição das estratégias de *coping* com as atividades de recuperação (dormir, atividades de baixo esforço, atividades que aumentam o relaxamento, atividades sociais e atividades físicas).

a ingestão de álcool e o uso de outras drogas), podendo estas últimas associar-se ao aumento de *stress* (Chuang & Lei, 2011).

As estratégias de *coping* podem, ainda, ser focalizadas na resolução de problemas, na regulação emocional (Gonçalves, 2014) e nos significados (Ribeiro, 2005 citado por Borges, 2012). As estratégias focalizadas na resolução de problemas são formas de lidar com o *stress* com ação centrada no problema e na definição de soluções alternativas, as quais são consideradas, selecionadas e aplicadas tendo em conta os custos e benefícios que apresentam (Gonçalves, 2014). As estratégias focalizadas na regulação emocional, as quais tendem a ocorrer quando não existe solução a aplicar para modificar a ameaça ou as condições ambientais, são formas de lidar com o *stress* centradas nas emoções como o distanciamento, a atenção seletiva, (Gonçalves, 2014), a fuga-evitamento, o autocontrole, a aceitação da responsabilidade, a procura de apoio social e a reavaliação positiva (Borges, 2012). Por último, as estratégias centradas no significado objetivam alterar o sentido e a compreensão da ameaça desencadeada pela situação (e.g. análise mental, preparação lógica e a redefinição de objetivos) (Ribeiro, 2005 citado por Borges, 2012).

A eficácia do *coping* é avaliada em função do tipo de *stress* e da especificidade cultural e temporal de cada contexto (Gonçalves, 2014). Por isso dadas formas de *coping* podem ser eficazes em determinadas situações, pois aliviam o problema, reduzem o mal-estar (Gonçalves, 2014) e podem ser fundamentais no desenvolvimento do indivíduo, valorizando a sua autoestima e eficácia (Borges, 2012). Quando perante determinadas situações de crise as estratégias de *coping* se revelam inadequadas, podem ocorrer estados de desorganização física, psicológica, social ou espiritual (Borges, 2012) uma vez que originam ou agravam problemas, ou interferem com os resultados, não possibilitando benefícios (Gonçalves, 2014).

No que respeita ao *stress* ocupacional, os chefes de cozinha adotam não só estratégias positivas como também estratégias negativas, as quais têm efeitos prejudiciais na saúde física e psicológica (Meloury & Signal, 2014). As estratégias de *coping* mais utilizadas pelos chefes de cozinha são o consumo de alimentos ricos em açúcar, gorduras e cafeína (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007); ouvir música; praticar exercício físico; conversar com família e amigos; consumir álcool, tabaco (Chuang e Lei, 2011); marijuana (Meloury & Signal, 2014) e cannabis depois do trabalho (Pidd et al., 2015). A investigação demonstra que os trabalhadores de cozinhas comerciais, para acompanhar o ritmo laboral acelerado e as longas horas laborais, recorrem a estimulantes como heroína e cocaína

(Meloury & Signal, 2014). Face à pressão e à fadiga laborais, alguns trabalhadores consomem, ainda, anfetaminas (Pidd et al., 2015).

No entanto, o consumo de álcool e de drogas não é visto de forma negativa, os chefes de cozinha aceitam-no porque é forma de estabilizar ou aumentar o desempenho laboral (Meloury & Signal, 2014). Os trabalhadores de cozinhas profissionais enunciam que o consumo elevado de álcool e de drogas resulta do contexto laboral, do *stress* ocupacional, das normas de colegas de trabalho e da disponibilidade para o consumo destas substâncias (Pidd et al., 2015). Note-se que este uso de drogas por estes trabalhadores pode ser, simultaneamente, a causa e o efeito da agressão atribuída às cozinhas comerciais (Meloury & Signal, 2014).

2.1.5.2. *Características Situacionais*

O apoio social, característica situacional que pode influenciar a experiência de *stress*, divide-se noutros tipos de apoio: o emocional (a empatia, confiança e afetividade), o instrumental (relacionado com comportamentos de auxílio), o informacional (dar informação, conselhos e sugestões) e o avaliativo (dar informação para comparar socialmente) (House, 1981; Kahn & Byosiere, 1992 citados por Cunha et al., 2007).

Os estudos com chefes profissionais mostram que o apoio da equipa de trabalho ajuda a diminuir a tensão no contexto laboral e o burnout (Chuang & Lei, 2011) e, em conjunto com o controlo percebido, pode reduzir os efeitos negativos do *stress* (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007). No contexto de trabalho, o apoio interpessoal e organizacional mostram-se pertinentes pois, ao diminuir as fontes de *stress*, permitem que os trabalhadores reduzam o seu *stress* ocupacional e melhorem o seu desempenho laboral (Han et al., 2016).

2.2. *Stress* Ocupacional, Recuperação e o Interface Trabalho-Vida Pessoal

O *stress* ocupacional e o conflito entre os domínios do trabalho e da família são comuns nos trabalhadores de cozinhas profissionais (Chuang & Lei, 2011). Efetivamente os comportamentos e as experiências no contexto de trabalho influenciam as atitudes e as experiências no contexto não laboral e vice-versa (Binnewies et al., 2009). Se as experiências laborais esgotam o vigor e consomem energia necessária para a vida pessoal, menos energia estará disponível para as responsabilidades relacionadas (e.g. cuidar de crianças) (Sonnentag & Niessen, 2008). Por exemplo as pessoas que se esforçam mais no trabalho, e têm poucas atividades diárias de lazer fora deste domínio de vida, percebem as

atividades domésticas diárias como mais exigentes (Demerouti et al., 2013). Outro exemplo: se um indivíduo levar trabalho para casa pode causar *stress* percebido e conflito do trabalho para a família, o qual diminui o bem-estar em ambos os contextos (Demerouti et al., 2013).

Desta forma, emerge a importância da recuperação nas relações entre os domínios de trabalho e da vida familiar e pessoal. Demerouti et al. (2013) apresentam a Teoria da Recuperação do Esforço (*Effort-Recovery Theory*), a Teoria da Conservação de Recursos (*Conservation of Resources Theory*), e a Teoria da Fronteira (*Boundary Theory*) como modelos explicativos do papel da recuperação nas relações entre os contextos de vida.

A Teoria da Recuperação do Esforço associa o esforço laboral a reações agudas relacionadas com o *stress* (e.g. fadiga, ritmo cardíaco e níveis de pressão sanguínea elevados), as quais voltariam idealmente aos níveis anteriores aos do confronto com os fatores de *stress* ocupacional, dando-se a recuperação e a aptidão individual para participar, no dia seguinte, no contexto familiar e laboral (Demerouti et al., 2013). No entanto se estas reações se prolongam, ou reaparecem depois do trabalho, a recuperação é incompleta e a pessoa é incapaz de relaxar no tempo não laboral pelo que terá de se esforçar mais, no dia seguinte, para desempenhar o seu trabalho (Demerouti et al., 2013). De forma acumulativa, este processo pode originar uma frequência cardíaca cronicamente elevada, hipertensão, fadiga crónica, problemas de sono persistentes e dificuldades nos domínios do trabalho e da família (Demerouti et al., 2013).

A motivação principal das pessoas é a manutenção e a acumulação de recursos (Gonçalves, 2014). Como tal os indivíduos procuram obter, reter, proteger e construir recursos importantes como as características pessoais (e.g. autoestima), os recursos materiais (e.g. roupas), os recursos de condição (e.g. um bom casamento) e os recursos energéticos (e.g. o nível de vigor) (Demerouti et al., 2013). Estes recursos, valorizados em si mesmos, são também um meio de obter outros recursos valiosos (Demerouti et al., 2013). De tal modo, uma pessoa experiencia *stress* quando os seus recursos se esgotam (Binnewies et al., 2009), são ameaçados, perdidos ou não adquiridos depois do investimento nos mesmos (Demerouti et al., 2013). Neste âmbito, a Teoria de Conservação de Recursos enuncia que a recuperação, depois do período laboral, auxilia os indivíduos a gerir os seus domínios de vida (Demerouti et al., 2013). Se no contexto de trabalho uma situação desfavorável ameaça ou prejudica os recursos individuais (e.g. bem-estar, saúde, e o funcionamento de outro domínio de vida) (Sonnetag, 2001), no tempo de lazer a confrontação com as exigências laborais não existe pelo que o indivíduo relaxa dos fatores

de *stress* ocupacional, não havendo uma perda adicional de recursos e ainda lhe é possível aumentar os mesmos (e.g. autoeficácia, afeto positivo) através de dadas atividades (Binnewies et al., 2009). Para promover a recuperação, uma pessoa pode ter experiências fora do trabalho que possibilitem a restauração e a reconstituição dos recursos internos (Jalonen et al., 2015).

Se os indivíduos estão suficientemente recuperados mostram uma diminuição do nível de fadiga e melhorias no bem-estar (Sonnentag & Zijlstra, 2006), na saúde e no desempenho (de Jonge et al., 2012). Se a recuperação é realizada com sucesso no fim de semana, o indivíduo está mais recuperado no começo da semana, particularmente na segunda-feira, estando muitos recursos disponíveis, e as tarefas são percebidas como mais fáceis e menos árduas; logo, a recuperação facilita o desempenho laboral semanal e diminui os custos psicológicos associados à realização de tarefas (Binnewies et al., 2010).

Todavia, a recuperação completa só ocorre se não existirem exigências adicionais sobre os recursos utilizados durante o trabalho e se os períodos de recuperação, entre os períodos laborais, forem suficientes em termos de quantidade² e qualidade³ (van Hooff & Geurts, 2015). Se o indivíduo não recupera, no início da semana irá ter menos recursos (Binnewies et al., 2010) e terá de se esforçar mais no trabalho para realizar as suas tarefas (Fritz & Sonnentag, 2006), pois irá aumentar o afeto negativo no trabalho (Sonnentag & Niessen, 2008).

Estudos mostram que indivíduos que gozam férias de modo positivo e satisfatório possuem um nível elevado de recuperação, em comparação com indivíduos que não usufruem de férias (Sonnentag & Zijlstra, 2006). Contudo outros estudos indicam que estas atividades de lazer não são as primariamente importantes para a recuperação ocorrer, mas antes a disponibilidade para pausas que possibilita a restauração de recursos necessários durante o trabalho regular (Sonnentag, 2001).

Por último, a Teoria da Fronteira descreve que as pessoas segmentam ou integram os domínios de vida através da definição de limites, em torno dos contextos da vida pessoal e do trabalho (Demerouti et al., 2013). Por conseguinte, os indivíduos diferenciam-se na

² A quantidade de recuperação relaciona-se com o tempo de recuperação disponível, a qual pode não ser suficiente devido à prolongada exposição a exigências de trabalho (e.g. trabalho suplementar ou o envolvimento noutras atividades exigentes) (Geurts & Sonnentag, 2006; van Hooff, Geurts, Kompier, & Taris, 2007).

³ A qualidade de recuperação pode estar em causa se os sistemas psicofisiológicos dos indivíduos, durante o período de recuperação, mostram uma ativação prolongada mesmo quando estes não estão expostos a exigências (e.g. quando, em casa, há dificuldade em relaxar depois de um dia de trabalho stressante) (van Hooff et al., 2007).

criação e na manutenção dos papéis de fronteira, sendo que os limites entre o contexto laboral e o familiar não são completamente inflexíveis ou impermeáveis (Sonnetag et al., 2010). As fronteiras entre os domínios podem ser fortes (e.g. o local de trabalho num contexto específico) ou mesmo fracas (e.g. o local de trabalho em casa) sendo mais fácil cruzar, muitas vezes, os limites ao longo do dia (Sonnetag, et al., 2010). A influência do uso de dispositivos de telecomunicações (Sonnetag et al., 2010), como o *e-mail* ou telemóvel, faz com que uma pessoa esteja em permanente contacto com o seu trabalho enquanto está em casa (Sonnetag, 2001). Deste modo a tecnologia, independentemente do contexto em que o indivíduo se encontra, contribui também para a debilidade das fronteiras entre os domínios de vida (Sonnetag et al., 2010).

Sonnetag, Mojza, Demerouti e Bakker (2012) enunciam que experienciar um estado positivo no trabalho (e.g. envolvimento laboral) promove estados positivos no final do dia laboral o que, por sua vez, terá um impacto positivo no domínio de vida pessoal; mas, devido às responsabilidades familiares, é importante perceber se o elevado envolvimento no trabalho resulta num nível baixo de recuperação após o trabalho que compromete a relação com a família. Desta forma, prevenir o contágio de emoções e de pensamentos laborais para o domínio pessoal pode ser favorável na gestão das fronteiras entre o trabalho e a vida pessoal e, conseqüentemente, no distanciamento psicológico (Jalonen et al., 2015). Os indivíduos que preferem uma segmentação dos domínios podem usar estratégias de fronteiras físicas, temporais, mentais e comportamentais para tentar criar limites impermeáveis entre a vida pessoal e o trabalho (Demerouti et al., 2013).

Alguns chefes de cozinha do género feminino tendem a adiar a maternidade ou mesmo a deixar a profissão, pois consideram que as responsabilidades laborais e as familiares são incompatíveis devido aos horários rígidos de trabalho, os quais não possibilitam a realização de obrigações familiares (e.g. restaurantes com horário noturno) (Meloury & Signal, 2014). Embora certas mulheres procurem uma outra profissão com uma maior estabilidade, benefícios familiares, e horas reduzidas, há chefes que optam por ser mães (Harris & Giuffre, 2010). Contudo, estas revelam que sentem dificuldade em gerir o tempo entre a família e, como tal, há uma grande frustração, *stress* e culpa por não conseguirem estar presentes em momentos que consideram importantes (e.g. como o acordar dos filhos) (Meloury & Signal, 2014). Face às exigências laborais, os chefes de cozinha recorrem a familiares e amigos para os ajudar relativamente a alguma emergência (pessoal, familiar) ou a cuidar dos filhos e, assim, conciliar o trabalho com a vida pessoal e familiar (Harris & Giuffre, 2010).

No presente estudo procuramos explorar as características e consequências das situações stressantes que podem ocorrer nos domínios de vida de cozinheiros profissionais, bem como conhecer as suas estratégias de *coping*. Assim este estudo focar-se-á na análise da vivência das situações stressantes dos entrevistados, pelo que procuraremos dar respostas às seguintes questões de investigação: (1) Como é que os cozinheiros profissionais percebem o *stress* vivido? (2) Quais são as características do trabalho que, segundo estes profissionais, promovem o *stress*? (3) Segundo os cozinheiros profissionais, quais são as consequências do *stress* nos contextos laboral, pessoal e familiar? (4) Quais são as estratégias utilizadas, por estes trabalhadores, para lidar com o *stress*? (5) Quais são as estratégias utilizadas, pelos cozinheiros profissionais, para conciliar os domínios de vida? Esta investigação assume pertinência uma vez que descreve o modo como os profissionais em estudo vivenciam e lidam com as situações de *stress*. Logo, assume-se como importante compreender quais as estratégias que emergem e como são vividas.

III. Estudo Empírico

3.1. Método

A presente investigação segue uma abordagem qualitativa do tipo exploratório e descritivo, cuja metodologia consiste em recolher informação, compreender e analisar um dado problema (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006a). Deste modo, procura-se responder às questões de investigação através das palavras, definições ou termos dos indivíduos entrevistados no seu contexto profissional (Sampieri et al., 2006a).

3.1.1. Procedimento de Recolha de Dados

O estudo foi realizado em duas fases. Numa primeira fase da investigação, decorrida entre os meses de maio e julho de 2016, estabeleceu-se o contacto com os participantes (via presencial ou telefónica), durante o qual foi explicado o objetivo do estudo e pedida a colaboração. Posteriormente foi solicitado a cada cozinheiro profissional a leitura e firma do consentimento informado (Anexo A), o preenchimento da Escala de *Stress* Percebido (Anexo B) e, no caso de ser necessário complementar os dados, pedimos a sua cooperação para a realização de uma entrevista.

Numa segunda fase da investigação, concretizada nos meses de julho e agosto de 2016, os participantes que apresentaram as maiores pontuações na Escala de *Stress* Percebido, e se mostraram disponíveis, responderam ao questionário sociodemográfico (Anexo C) e participaram numa entrevista semiestruturada, cuja gravação áudio foi previamente autorizada pelos entrevistados. A duração das entrevistas oscilou entre os nove e os 18 minutos, aproximadamente.

Em ambas as etapas de investigação o dia, o local e a hora do preenchimento dos questionários e da realização das entrevistas foram marcados mediante a disponibilidade dos cozinheiros profissionais e da investigadora. Além disso, após terminados os procedimentos respeitantes, agradeceu-se a disponibilidade e a colaboração no estudo.

Concluída a recolha de dados no terreno, foi realizada a transcrição de todas as entrevistas para o processador de texto *Microsoft Word* incluindo hesitações, risos, silêncios e estímulos do entrevistador (Bardin, 2011), uma vez que as entrevistas englobam aspetos não-verbais como gestos, expressões, e postura que reforçam (ou não) o conteúdo verbal transmitido (Neves, Garrido, & Simões, 2008).

3.1.2. *Participantes*

3.1.2.1. *Processo Seleção de Participantes*

Para aceder aos participantes pretendidos foi estabelecido contacto, via presencial e telefónica, com cinco estabelecimentos de restauração localizados na cidade do Porto. Destes, três restaurantes responderem positivamente à solicitação do estudo. Nestes estabelecimentos conseguimos a participação de 20 cozinheiros, dos quais selecionamos para a segunda fase do estudo os 10 que obtiveram uma classificação mais alta de *stress* percebido e que se mostraram disponíveis para a realização da entrevista dentro do prazo previsto (julho e agosto de 2016): os participantes 1, 2, 4, 5, 9, 11, 13, 15, 17 e 18.

3.1.2.2. *Caracterização dos Participantes*

Para a concretização desta investigação definiu-se como população-alvo os cozinheiros profissionais, função que “compreende as tarefas e funções (...) que consistem, particularmente, em: planear, preparar e cozinhar pratos a partir de receitas ou sob instrução do chefe de cozinha, em hotéis, restaurantes e outros locais; planear e coordenar o trabalho dos ajudantes de cozinha; verificar a qualidade dos alimentos; regular a temperatura de fornos, grelhadores e outros equipamentos de cozinha; inspecionar e executar a limpeza da cozinha e equipamentos, para cumprimento das normas de segurança e de higiene” (INE, 2011, p. 269).

Dos 10 cozinheiros profissionais entrevistados, dois acumulam funções de chefia. No total têm uma faixa etária compreendida entre os 23 e os 51 anos ($M= 29,5$; $DP= 8,15$) de idade, sendo três do género masculino e sete do género feminino. Para garantir o anonimato, os cozinheiros investigados denominaram-se de entrevistado 1, 2, (...) 10 e, de forma abreviada, de E1, E2, (...) E10. Na tabela seguinte consta uma descrição do perfil biográfico dos entrevistados.

Participantes	Género	Idade	Estado Civil	Habilitações Literárias	Experiência Profissional	Horário Laboral	Carga Laboral Semanal
E1	Feminino	51	Divorciado/Viúvo	Ensino Básico (3º Ciclo)	3 Anos	11h-15h30 e 19h30-23h30	40
E2	Feminino	25	Solteiro	Ensino Secundário	7 Anos	11h-15h00 e 20h-00h	40
E3	Masculino	23	Solteiro	Ensino Superior	1 Ano	8h-17h ou 15h30-00h30	40
E4	Masculino	24	Solteiro	Ensino Básico (3º Ciclo)	3 Anos	8h-17h ou 15h30-00h30	40
E5	Feminino	25	Solteiro	Ensino Secundário	2 Anos	10h-15h e 19h-23h30	41
E6	Feminino	24	Solteiro	Ensino Secundário	1 Ano	10h-16h ou 20h-00h	36
E7	Feminino	37	Casado/União de Facto	Ensino Superior	1 Ano e 6 Meses	10h-15h e 19h-23h30	41
E8	Feminino	29	Solteiro	Ensino Superior	2 Anos e 9 Meses	9h-18h ou 15h-00h	40
E9	Feminino	28	Solteiro	Ensino Secundário	6 Anos	9h-18h ou 15h-00h	40
E10	Masculino	29	Casado/União de Facto	Ensino Básico (2º Ciclo)	16 Anos e 4 meses	9h-18h ou 15h-00h	40

Quadro 1: *Perfil Biográfico dos Entrevistados*

3.1.3. Instrumentos de Recolha de Informação

Para dar resposta às questões de investigação recorreremos, primeiramente, à Escala de *Stress* Percebido e, posteriormente, à entrevista individual.

Para identificar o *stress* em cozinheiros profissionais recorreremos à Escala de *Stress* Percebido, adaptada por Mota-Cardoso, Araújo, Ramos, Gonçalves, e Ramos (2002) da escala original PSS – *Perceived Stress Scale* de Cohen, Kamarck e Mermelstein (1983), a qual “mede o grau em que as situações de vida de um indivíduo são percebidas como stressantes” (Cohen, Kamarck, & Mermelstein, 1983, p. 385). Constituída por 14 itens, com uma escala de 5 pontos (0-Nunca, 1-Quase Nunca, 2-Às vezes, 3-Com alguma frequência, 4-Com muita frequência), a Escala de *Stress* Percebido é “um instrumento de autorresposta (...) destinado a quantificar o nível de *stress* que cada indivíduo experimenta subjetivamente, num determinado momento” (Mota-Cardoso, Araújo, Ramos, Gonçalves, & Ramos, 2002, p. 62), sendo que a pontuação pode variar de zero a 56 pontos. De tal forma, obtém-se um indicador de perturbação emocional (quanto mais alto o valor obtido na escala, maior o nível de *stress* percebido) não havendo categorias ou pontos de corte específicos (Mota-Cardoso et al., 2002).

A escolha da entrevista enquanto instrumento complementar de recolha de informação justifica-se pelo facto de ser um método “particularmente indicado para o estudo e compreensão detalhada de fenómenos como crenças, atitudes, motivações, opiniões, preferências, representações e comportamentos das pessoas” (Neves et al., 2008, p.298). No caso do nosso estudo, pretendia-se aceder às perceções que os cozinheiros profissionais têm dos fatores de *stress* ocupacional, das suas consequências, e quais as estratégias de *coping* e as experiências de recuperação realizadas.

A realização das entrevistas individuais foi feita a partir de um guião de entrevista, elaborado previamente, cujas questões formuladas têm como linha de base as nossas questões de investigação (Anexo D). Por outras palavras, optámos por uma entrevista semiestruturada, a qual requer um guião central que é seguido para todos os entrevistados mas não de modo rígido, o que possibilita reunir a informação necessária e esclarecer determinados aspetos, tendo em conta o objetivo do estudo (Neves et al., 2008). Assim, foi possível alterar a construção da entrevista, ao introduzir mais perguntas para precisar conceitos ou obter mais informação sobre os temas desejados na linguagem e na perspetiva do entrevistado (Sampieri et al., 2006b). No final de cada entrevista, e uma vez que pretendíamos uma opinião dos entrevistados acerca da mesma, solicitámos aos cozinheiros

profissionais que efetuassem observações e críticas e identificassem possíveis questões que não foram abordadas na entrevista realizada e sobre as quais gostariam de se pronunciar.

3.1.4. *Técnica de Análise de Informação*

Para análise da informação recolhida, realizamos uma leitura prévia atenta e cuidadosa de todas as transcrições obtidas através das entrevistas realizadas. Em seguida, estas transcrições foram transferidas para o programa *NVivo11*⁴, no qual foi possível categorizar e codificar os dados para efetuar a análise de conteúdo, ou seja, o “conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens” (Bardin, 2011, p.40).

Segundo Bardin (2011) a análise de conteúdo incorpora um primeiro momento de pré-análise, seguido de exploração do material, e de tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Neste último, insere-se a codificação, processo através do qual os dados são transformados sistematicamente e agregados em unidades (palavra, frase e parágrafo), permitindo uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo (Bardin, 2011). Para tal, recorre-se ao *corpus* de análise, que diz respeito ao conjunto de documentos tidos em consideração para serem submetidos à análise (Bardin, 2011), no caso as transcrições das entrevistas individuais.

Na presente investigação, para uma melhor e mais detalhada descrição e análise, e tendo em conta o objetivo e as questões de investigação, convertemos a informação em categorias temáticas numa investigação mista. Ou seja, recorreremos ao método dedutivo (ao elaborar categorias *a priori*, a partir da revisão da literatura) e ao método indutivo (ao criar novas categorias *a posteriori*, à medida que ocorria a análise das transições das entrevistas).

Para assegurar a qualidade da nossa investigação (confiabilidade), asseguramos a credibilidade ao planear e a discutir, de forma cuidada, os diversos passos na recolha e na análise dos dados, bem como recorrendo às transcrições das entrevistas individuais para obter os resultados e possibilitar a posterior discussão. No mesmo sentido, garantimos a confirmabilidade, atuando para que os nossos valores e/ou inclinações teóricas não enviesassem a nossa conduta, e a dependabilidade ao registar informação e/ou ideias relativas às diferentes etapas do processo de investigação (e.g. notas de campo acerca de como decorreram as entrevistas).

⁴ NVivo qualitative data analysis Software; QSR International Pty Ltd. Version 11, 2015

IV. Resultados e Discussão

4.1. Sistema de Categorias

Para analisar a informação recolhida foi necessária a elaboração de um sistema de categorias, o qual traduz um total de 72 categorias (Anexo E). As categorias interligadas, que permitem responder às nossas questões de investigação, compõem-se por três categorias de primeira ordem, nove categorias de segunda ordem, 38 categorias de terceira ordem, e 21 categorias de quarta ordem. Constituem categorias de primeira ordem: (1) *Stress* Ocupacional; (2) Moderadores dos Efeitos do *Stress* Ocupacional; (3) Estratégias de Articulação Trabalho-Família.

4.2. Apresentação e Discussão dos Resultados

Os resultados obtidos na primeira fase do estudo permitiram conhecer o nível de *stress* experienciado por cada participante (Quadro 2).

Participantes	Pontuação Escala de <i>Stress</i> Percebido
<u>Participante 1</u>	<u>27</u>
<u>Participante 2</u>	<u>17</u>
Participante 3	26
<u>Participante 4</u>	<u>24</u>
<u>Participante 5</u>	<u>30</u>
Participante 6	28
Participante 7	21
Participante 8	14
<u>Participante 9</u>	<u>32</u>
Participante 10	11
<u>Participante 11</u>	<u>23</u>
Participante 12	21
<u>Participante 13</u>	<u>21</u>
Participante 14	19
<u>Participante 15</u>	<u>23</u>
Participante 16	18
<u>Participante 17</u>	<u>27</u>
<u>Participante 18</u>	<u>23</u>
Participante 19	21
Participante 20	21

Quadro 2: Pontuação obtida na Escala de *Stress* Percebido pelos Cozinheiros Profissionais

Depois de conhecidas estas pontuações da Escala de *Stress* Percebido, seleccionámos para entrevista individual os 10 cozinheiros que obtiveram um maior número de pontos e se mostraram disponíveis para colaborar: os participantes 1, 2, 4, 5, 9, 11, 13, 15, 17 e 18 (em destaque no Quadro 2). Nestes, apenas os participantes 5 e 9 adquiriram uma pontuação superior a 28 (i.e. metade da classificação que é possível obter no instrumento). Note-se que os participantes 3 e 6, apesar de terem conseguido uma pontuação próxima de ou igual a 28, não estavam disponíveis para entrevista, o que levanta dadas questões: será

que se mostraram indisponíveis para a segunda parte do estudo por não quererem falar acerca da sua experiência de *stress* ocupacional? Ou teriam receio das implicações da entrevista de investigação, uma vez que esta seria realizada no local de trabalho?

De seguida apresentamos os resultados obtidos na segunda fase de investigação, bem como a sua interpretação, de acordo com as questões de investigação.

(1) Como é que os cozinheiros profissionais percebem o *stress* vivido?

Analisando os discursos dos participantes nesta temática, verifica-se que o nível de *stress* ocupacional é percebido como *pouco stressante*; como *stressante (médio)*; e como *muito stressante* (Quadro 3 e Tabela 1).

Nível de <i>Stress</i> Percebido	Total de Participantes	Entrevistados
Pouco stressante	3	E3, E8, E9
Stressante (médio)	2	E1, E6
Muito stressante	5	E2, E4, E5, E7, E10

Quadro 3: *Nível de Stress Ocupacional Percecionado pelos Cozinheiros Profissionais*

Nível de <i>Stress</i> Percebido	Exemplos
Pouco stressante	“[em resposta à questão «considera a sua profissão nada, pouco ou muito stressante?»] <i>alguma coisa de stressante sim, às vezes.(...) é normal (...) tem a ver com (...) o restaurante (...)</i> ” (E8)
Stressante (médio)	“[em resposta à questão «considera a sua profissão nada, pouco ou muito stressante?»] <i>Mais ou menos. Média, média. (...). Há momentos... há dias, claro (...) é normal (...) porque trabalhar na cozinha não é fácil (...) não tem (...) nada fácil na cozinha</i> ” (E1)
Muito stressante	“(...) <i>praticamente a profissão é mesmo stressante (...)</i> [em resposta à questão «então considera a sua profissão nada, pouco ou muito stressante?»] <i>Muito stressante.</i> ” (E4) <i>“Há profissões mais stressantes mas esta também é bastante stressante.”</i> (E5)

Tabela 1: *Unidades de Registo Codificadas na Categoria Nível de Stress Percebido*

Na literatura, o *stress* ocupacional é visto como normativo nos trabalhadores de cozinhas comerciais (Chuang & Lei, 2011), sendo comuns os níveis elevados de *stress* nestes contextos laborais (Roche et al., 2014 citados por Pidd et al., 2015). No nosso estudo, como se pode perceber nas verbalizações da Tabela 1, os entrevistados acham que o *stress* ocupacional é algo característico da sua profissão. No entanto, como apresentado no Quadro 3, apenas metade dos participantes considera a sua função de cozinheiro profissional como *muito stressante*.

(2) Quais são as características do trabalho que, segundo estes profissionais, promovem o *stress*?

No total, os participantes identificaram 15 fatores de *stress* ocupacional (Quadro 4).

Fatores de <i>Stress</i>	Total de Participantes	Entrevistados
Características individuais	4	E5, E8, E9, E10
Comportamento dos fornecedores	1	E7
Condições ambientais	3	E3, E4, E6
Desempenho laboral	2	E5, E7
Exigências laborais físicas	4	E5, E8, E9, E10
Falta de reconhecimento	1	E3
Horário laboral	4	E2, E3, E4, E5
Perda de controlo	3	E6, E7, E9
Pressão financeira	2	E5, E10
Qualidade do serviço prestado	9	E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10
Relação com os colegas de trabalho	2	E9, E10
Responsabilidades laborais adicionais	3	E2, E7, E8
Ritmo de trabalho	6	E1, E3, E4, E7, E8, E9
Segurança alimentar	2	E4, E7
Volume de trabalho	6	E1, E3, E4, E6, E8, E10

Quadro 4: *Fatores de Stress Ocupacional Percecionadas pelos Cozinheiros Profissionais*

A partir do Quadro 4 depreendemos que, na nossa investigação, há características do trabalho que podemos considerar como fontes de *stress* internas e externas, sendo estas últimas em maior número. As fontes internas de *stress* são as *características individuais*, o *desempenho laboral*, a *perda de controlo*, e a *relação com os colegas de trabalho*. Já as fontes externas de *stress* são o *comportamento dos fornecedores*, as *condições ambientais*, as *exigências laborais físicas*, a *falta de reconhecimento*, o *horário laboral*, a *pressão financeira*, a *qualidade do serviço prestado*, as *responsabilidades laborais adicionais*, o *ritmo de trabalho*, a *segurança alimentar*, e o *volume de trabalho*.

A maioria dos fatores de *stress* encontrados no nosso estudo está em concordância com dados fatores de *stress* ocupacional encontrados na literatura relativa às cozinhas profissionais: a qualidade laboral, a rotação de turnos de trabalho, o ambiente laboral quente, as relações interpessoais pobres, as pressões temporais (Huang, 2006), o ritmo de trabalho, a sensação de estar fora de controlo, a carga de trabalho (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007), as longas horas laborais, as exigências de trabalho intensas, a falta de reconhecimento no local de trabalho, o volume de confeção de alimentos (Chuang & Lei, 2011), os elevados padrões de produção associados, e o ritmo acelerado do período de serviço (Meloury & Signal, 2014). Dos resultados obtidos na nossa investigação, o fator de *stress* *comportamento dos fornecedores* surge como contributo à literatura consultada, uma vez que constitui um novo resultado em estudo no âmbito das fontes de *stress* em cozinhas comerciais.

Ao examinar o Quadro 4 constatamos que a *qualidade do serviço prestado*, o *ritmo de trabalho*, e o *volume de trabalho* são os fatores que mais se evidenciam, pois são enunciados por mais de metade dos entrevistados. A tabela seguinte reúne algumas das verbalizações dos cozinheiros profissionais neste âmbito.

Fatores de Stress	Exemplos
Qualidade do serviço prestado	<p>“(…)isso [a pressão dos clientes] é, se calhar, o mais stressante (…) quando alguma coisa [algum pedido] não vai bem para o cliente ou está alguma coisa [algum pedido] de errado e depois o cliente (…) reclama (…) é um bocado complicado (…)” (E4)</p> <p>“(…) temos que atender os clientes a tempo e horas, não podemos errar, temos de estar sempre com atenção a tudo (…) às vezes há coisas que nos ultrapassam (…) pensamos que está tudo direitinho (…) e chega ao cliente (…) ou «está bem passado demais» ou «está ainda malpassado» (…) Nós tentamos fazer o mais direitinho possível.” (E5)</p> <p>“(…) é obvio quando mexe com o cliente e a insatisfação (…) «não está bom» ou «porque espero muito» (…) e...não podemos entrar de choque com o cliente (…)” (E10)</p>
Ritmo de Trabalho	<p>“(…) para as coisas [os pedidos] saírem rápido uma pessoa também começa logo a stressar e aquilo [dado pedido] tem de sair rápido (…)” (E4)</p> <p>“(…) o ritmo de trabalho [é uma fonte de stress] porque é mesmo tudo muito rápido (…)” (E8)</p>
Volume de Trabalho	<p>“(…) stress mas é mais à horita do almoço. (…) é aquela horita da gente ver a sair muito coisa e (…) amontoar (…) torna-se stressante (…)” (E1)</p> <p>“(…) como trabalhamos na cozinha, nós temos a fase da preparação e a fase da cozinha mesmo, da hora do serviço (…) e na hora do serviço, acaba por ser mais puxado nessa altura [maior experiência de stress devido a um maior número de pedidos] (…)” (E3)</p> <p>“Para mim o stress na cozinha é quando uma pessoa entra no lodo e tem muita coisa (…) em que pensar (…) e está sempre a stressar, está sempre a stressar com o lodo na cozinha (…)” (E4)</p>

Tabela 2: Unidades de Registro Codificadas na Categoria Fatores de Stress

A qualidade laboral de uma cozinha profissional pode influenciar o comportamento dos trabalhadores e gerar *stress* (Huang, 2006). De facto, no nosso estudo, a *qualidade do serviço prestado* foi, precisamente, o fator de *stress* identificado por um maior número de entrevistados. Repare-se que apenas um cozinheiro profissional (E1) não refere a *qualidade do serviço prestado*. Neste fator, os cozinheiros evidenciam aspetos relacionados com o serviço ao cliente: a duração e a qualidade de preparação das refeições, bem como a expectativa dos clientes. Com efeito, as críticas e os elogios dos clientes podem também causar *stress* (<http://www.chefs-resources.com/stress-management-for-professional-chefs/>).

O *ritmo de trabalho* e o *volume de trabalho* foram os segundos fatores de *stress* mais nomeados pelos participantes. Quanto ao *ritmo de trabalho*, as citações na Tabela 2 mostram que deve existir um certo ritmo para satisfazer os pedidos dos clientes, o que parece originar a experiência de *stress*. Relativamente ao *volume de trabalho*, e como se depreende da Tabela 2, as verbalizações dos entrevistados destacam que quando há um maior número de clientes no estabelecimento de restauração (i.e. no período de serviço ao

público), o nível de *stress* experienciado é maior. Isto explica-se pela existência de um maior “lodo”⁵ na cozinha comercial.

(3) Segundo os cozinheiros profissionais, quais são as consequências do *stress* nos contextos laboral, pessoal e familiar?

Ao todo, os participantes identificaram 16 consequências do *stress* ocupacional (Quadro 5).

Consequências de <i>Stress</i>	Número de Participantes	Entrevistados
Acidentes no trabalho	2	E2, E7
Alterações capilares	1	E2
Conflito trabalho-família	6	E2, E3, E4, E5, E6, E7
Crescimento	3	E5, E8, E10
Desempenho laboral	6	E2, E3, E4, E5, E6, E7
Desgaste	8	E1, E2, E5, E6, E7, E8, E9, E10
Dores corporais	1	E5
Estar fora de controlo	2	E7, E9
Exaltação	1	E9
Gratificação	1	E8
Necessidade de recuperar do <i>stress</i>	7	E1, E3, E4, E5, E6, E7, E8
Oscilações do peso corporal	2	E3, E6
Perturbações do sono	4	E3, E4, E5, E9
Perturbações hormonais	2	E2, E7
Relação com os colegas de trabalho	1	E7
Ritmo de trabalho	2	E2, E5

Quadro 5: *Consequências do Stress Ocupacional nos Domínios de Vida dos Cozinheiros Profissionais*

⁵ Nas entrevistas, os cozinheiros profissionais demonstram utilizar o termo “lodo” para caracterizar o volume de trabalho num dado momento. Assim, um maior “lodo” numa cozinha profissional significa que existe um maior número de pedidos e, por isso, muitas tarefas laborais a realizar para satisfazer os mesmos.

Consequências de <i>Stress</i>	Exemplos
Conflito trabalho-família	“(…) se sairmos do trabalho chateados (…) de certeza que vai influenciar em casa (…) noutro tipo de atividades que se faça pós-laboral (…) vou acabar por transmitir essa raiva, essa tensão, em alguém (…)” (E3)
Desempenho laboral	“(…) é bom haver este stress que te obriga a trabalhar e a motivares-te (…) e a exigires até mais de ti e do trabalho que estás a desempenhar. (…) [o stress] exige mais de nós, da qualidade (…)” (E3)
Desgaste	“(…) [relativamente às situações de <i>stress</i> vividas] é um bocado desgastante (…) nós temos de correr (…) e acaba por fisicamente influenciar, mas também mentalmente e o psicológico (…) sentimo-nos mal (…)” (E9)
Necessidade de recuperar do <i>stress</i>	“[em resposta à questão «depois do <i>stress</i> , no fim do dia de trabalho, sente necessidade de recuperar?»] Claro. Claro é normal.” (E1)
Perturbações do Sono	“(…) quando vamos deitar (…) em vez de descansarmos, estamos a pensar no trabalho e começamos a sonhar com o trabalho, e depois estamos a pensar em coisas [situações] que não correm bem (…) há stress também a nível individual fora destas portas.” (E5).

Tabela 3: Unidades de Registo Codificadas na Categoria Consequências do *Stress*

Atente-se que, num estudo realizado por Chuang e Lei (2011), as respostas mais apresentadas pelos chefes de cozinha ao *stress* ocupacional foram a fadiga (i.e. falta de energia), seguida de insónia e, posteriormente, ansiedade e consumo de álcool. Contudo, na nossa investigação, o *desgaste* foi a consequência de *stress* mais reconhecida pelos entrevistados, seguida da *necessidade de recuperar do stress*, do *conflito trabalho-família*, do *desempenho laboral*, e das *perturbações do sono*. (Quadro 5 e Tabela 3).

Com efeito, os resultados obtidos na nossa investigação corroboram os consequentes do *stress* ocupacional identificados na literatura, especialmente a necessidade de recuperar da fadiga causada pelo trabalho (Sonnetag & Kruehl, 2006), o *desgaste* de papéis sociais como o familiar (Cunha et al., 2007) e os problemas familiares (Gonçalves, 2014).

Na literatura (e.g. Gonçalves, 2013), o *stress* é também visto como algo positivo (*eustress*) pois motiva o indivíduo a trabalhar e a alcançar os resultados desejados. A vivência de *stress* pelos entrevistados do nosso estudo não é sempre considerada negativa, o que corrobora esta definição de *eustress*. Como podemos perceber na verbalização exemplificada em *desempenho laboral* (Tabela 3), o *stress* ocupacional experienciado permite ao cozinheiro profissional exigir mais de si ao nível da qualidade das tarefas que desempenha.

(4) Quais são as estratégias utilizadas, por estes trabalhadores, para lidar com o *stress*?

Face às situações de *stress* os indivíduos definem estratégias de *coping* (Borges, 2012). Na opinião dos entrevistados do nosso estudo, a adoção destas estratégias é considerada adequada. Assim, parece haver uma concordância com a literatura (Gonçalves, 2014) que descreve que tais estratégias são formas de lidar com a situação de *stress*, eliminando, reduzindo ou evitando a ameaça percebida. Na nossa investigação, os cozinheiros profissionais apresentaram 19 estratégias de *coping*, sendo que 13 são utilizadas no contexto de trabalho e seis fora deste (Quadro 6).

	Estratégias de <i>Coping</i>	Número de Participantes	Entrevistados
No Contexto de Trabalho	Acalmar	3	E1, E5, E10
	Brincar	1	E4
	Cantar	1	E4
	Concentrar nas tarefas laborais	5	E1, E6, E8, E9, E10
	Controlar o <i>stress</i> sentido	2	E5, E10
	Conversar com os colegas de trabalho	1	E4
	Fumar	1	E1
	Mudar de tarefa laboral	1	E5
	Pedir ajuda aos colegas de trabalho	1	E1
	Planificação de tarefas laborais	2	E5, E6
	Realizar pausas no trabalho	9	E1, E2, E3, E4, E5, E6, E8, E9, E10
	Respirar	4	E5, E6, E9, E10
	Telefonar a um familiar	1	E2
Fora do Contexto de Trabalho	Descansar	3	E1, E8
	Consumir álcool	1	E4
	Estar com a família e amigos	8	E1, E2, E3, E4, E5, E6, E8, E9
	Exercícios de relaxamento	3	E1, E3, E7
	Exercício físico	5	E2, E3, E5, E6, E9
	Refletir sobre o dia laboral	3	E5, E8, E10

Quadro 6: Estratégias de *Coping* utilizadas pelos Cozinheiros Profissionais face ao *Stress* Ocupacional

De acordo com a definição de Chuang e Lei (2011), conseguimos identificar que os cozinheiros entrevistados adotam estratégias de *coping* positivas - como *pedir ajuda aos colegas de trabalho, descansar, exercício físico, estar com a família e amigos* - e estratégias de *coping* negativas – *fumar e consumir álcool*. Estas estratégias, utilizadas pelos participantes do nosso estudo, corroboram as evidências encontradas na literatura (Chuang & Lei, 2011), em que o consumo de álcool e tabaco, a prática de exercício físico, e a convivência com a família e amigos são estratégias utilizadas por chefes de cozinha para enfrentar o *stress* ocupacional. Contudo, o Entrevistado 4 considera que a própria experiência de *stress* ocupacional pode por em causa a utilização de dadas estratégias de *coping* “(...)se for um dia com muito trabalho, com muito *stress*, de certeza que eu não vou

ter muita energia para estar a ir correr ou ir fazer essas coisas [futebol e karaté]. Portanto, (...) os dias em que eu faço exercício, são os dias que eu menos stresso” (E3). O que está de acordo com estudos que demonstram que os indivíduos tendem a evitar a prática de exercício físico em semanas laborais experienciadas como mais stressantes (Sonnentag & Jelden, 2009).

Ao examinar o Quadro 6 apercebemo-nos que *concentrar nas tarefas laborais e realizar pausas no trabalho* são estratégias utilizadas, no contexto de trabalho, por pelo menos metade dos participantes. Note-se que apenas um cozinheiro profissional (E7) não menciona *realizar pausas no trabalho*. Fora do contexto laboral *estar com a família e amigos* e praticar *exercício físico* são as estratégias que mais se destacam, sendo utilizadas por cinco ou mais participantes.

Repare-se que, tendo em conta as investigações de Demerouti e colaboradores (2013), os cozinheiros entrevistados no nosso estudo mostram efetuar a recuperação interna, ao *realizar pausas no trabalho*, e parecem facilitar a recuperação externa com as estratégias utilizadas fora do contexto laboral. Para além disso, analisando o Quadro 6, percebemos que algumas das estratégias de *coping* realizadas fora do contexto de trabalho coincidem com as atividades de recuperação referidas na literatura (e.g. Demerouti, et al., 2013) - dormir, atividades que aumentam o relaxamento, atividades sociais, e atividades físicas. As quais são representadas, respetivamente, na nossa investigação pelas categorias *descansar, exercícios de relaxamento, estar com a família e amigos, e exercício físico*.

A tabela seguinte reúne algumas citações dos entrevistados no que respeita às estratégias de *coping* utilizadas.

	Estratégias de Coping	Exemplos
No contexto de trabalho	Concentrar nas tarefas laborais	“(…) [para fazer face ao stress sentido] <i>nós temos de ter uma boa concentração (…)</i> naquilo que temos que fazer, hum, que estamos a fazer (…)” (E9)
	Fumar	“ <i>Portanto, ir fumar um cigarro</i> [para lidar com situações stressantes]” (E1)
	Realizar pausas no trabalho	“(…) <i>às vezes precisamos de ir lá fora ou desanuviar (…)</i> isso [a pausa] <i>acontece geralmente quando estamos no nosso extremo [de stress] (…)</i> ” (E5)
Fora do contexto de trabalho	Consumir álcool	“(…) <i>muitas vezes eu saio daqui [do local de trabalho] ainda stressado e não me apetece ir para casa dormir (…)</i> Apetece é andar por aí a beber uns copos e depois, mais tarde, ir para casa.” (E4)
	Estar com a família e amigos	“(…) <i>Depois de sair do trabalho (…)</i> vou tentar aliviar um bocadinho do stress do dia de trabalho (…) vou tomar qualquer coisita com as colegas [as amigas] (…) na minha folga tento me distrair (…) ir para aqui e para acolá [sair com as amigas] (…) tento não mexer em panelas (…)” (E1);
	Exercício físico	“(…) <i>tento (…)</i> praticar BTT ou natação (…) ou atletismo para tentar desanuviar as ideias, espaiar um bocadinho. (…) Para me ajudar a fugir do stress do dia-a-dia (…) Por vezes digo mesmo «estes dias são para esquecer um bocadinho o trabalho» (…) [sinto a necessidade] para desligar, senão não consigo depois ter uma semana em condições de trabalho (…)” (E2)
		“(…) <i>vou tentar descansar um bocadito a cabeça ou vou tentar aliviar um bocadinho o stress (…)</i> do dia de trabalho. (…) Chego a casa (…) tomo um banhinho, relaxo e tal.” (E1)
	Exercícios de relaxamento	“(…) <i>se for um dia mais complicado (…)</i> não me vou enfiar em casa porque sei que vou com uma tensão, e com um stress acumulado. Se for dar uma volta, um passeio, ouvir as árvores ou andar um bocadinho sempre acabo por relaxar e é isso que eu opto.” (E3). [em resposta à questão «tem estratégias que utiliza para lidar com as situações stressantes?»] <i>faço ioga, faço meditação, faço respiração, faço essas coisas [atividades] todas.</i> ” (E7)

Tabela 4: Unidades de Registro Codificadas na Categoria Estratégias de Coping

Se analisarmos as verbalizações dos participantes na Tabela 4, tendo ainda em conta a temática da recuperação, percebemos que os *exercícios de relaxamento* permitem, na opinião dos entrevistados, de facto, o relaxamento. Além disso, *estar com a família e amigas e praticar exercício físico* possibilita o seu distanciamento do trabalho (i.e. estar fisicamente ausente do local laboral, evitar tarefas relacionadas e não pensar sobre questões laborais). Com efeito, o distanciamento psicológico do trabalho é considerado pela literatura a experiência de recuperação mais efetiva (Sonnentag et al., 2008; Nicholson & Griffin, 2015).

Adicionalmente quatro dos entrevistados (E1, E3, E5, E7) revelam que há características do ambiente de trabalho que também os ajudam a lidar com o *stress* ocupacional experienciado, nomeadamente o *apoio dos colegas de trabalho*, o *apoio organizacional* e as *regras no local de trabalho*. A tabela seguinte reúne alguns discursos dos entrevistados neste sentido.

Características Situacionais	Número de Participantes	Entrevistados	Exemplos
Apoio dos colegas de trabalho	3	E1, E3, E5	“(…) na horita do trabalho, claro que entra tudo em stress. Mas depois, quando se vir que se está a trabalhar mais tentamos ajudar uns aos outros. (...) Claro que há sempre o stress, não é? (...) É isso que ajuda também a não ganhar tanto stress (...)” (E1) “Se vir que as minhas colegas na cozinha estão enrascadas, eu dou uma ajuda. (...) Lá dentro [na cozinha], as coisas são mais stressantes do que aqui fora [sala de refeição] (...)” (E5)
Apoio organizacional	3	E1, E5, E7	“(…) quando eu vejo que na cozinha as coisas estão muito stressantes (...) para tentar acalmar os ânimos (...) até dispenso alguém se for preciso para puder acalmar-se e respirar um bocado e voltar a entrar quando estiver bem (...)” (E7)
Regras no local de trabalho	1	E1	“(…) Nós temos (...) ordens de não (...) levantar a voz a um colega. (...) Mesmo até a própria patroa (...) pedir por favor seja no que for, é muito importante isso (...) em qualquer trabalho. (...) Onde ajuda uma pessoa a não stressar tanto. (E1)

Tabela 5: Características Situacionais que auxiliam os Cozinheiros Profissionais a lidar com o Stress Ocupacional, e respetivas Unidades de Registo Codificadas nas Categorias Apoio dos Colegas de Trabalho, Apoio Organizacional e Regras no Local de Trabalho

Na verdade o contexto de trabalho apresenta-se como pertinente no nosso estudo, pois parece ajudar os cozinheiros profissionais a lidar com o *stress* ocupacional. Como enunciou o Entrevistado 1: “(…) passado o lodo (...) a gente volta ao normal derivado aos colegas de trabalho e ao ambiente que também é muito importante e que nos ajuda também a não ter tanto stress.” Com efeito, como se depreende do exemplo de *apoio organizacional* presente na Tabela 4, um dos cozinheiros com posição de chefia garante ajudar os colegas de trabalho a lidar com situações stressantes, pois reconhece as dificuldades de trabalhar em cozinhas comerciais.

Deste modo os resultados da nossa investigação, que indicam comportamentos de ajuda entre os cozinheiros profissionais, parecem estar em concordância com Han, Bonn e Choc (2016), os quais enunciam que o apoio (interpessoal e organizacional) possibilita a diminuição das fontes de *stress* percebidas pelos trabalhadores e, por sua vez, um decréscimo do seu nível de *stress* ocupacional.

(5) Quais são as estratégias utilizadas, pelos cozinheiros profissionais, para conciliar os domínios de vida?

É certo que a vivência do contexto laboral influencia a vivência no contexto da vida pessoal/familiar, e vice-versa (Binnewies et al., 2009). Nas cozinhas profissionais os conflitos entre os domínios laboral e não laboral são tidos como condições normais à profissão (Chuang & Lei, 2011).

Neste âmbito, os cozinheiros profissionais enunciaram quatro estratégias que utilizam para tentar conciliar estes domínios de vida (Quadro 7). Note-se que o Entrevistado 1, por não sentir tal necessidade, revelou não definir estratégias específicas para a articulação dos contextos do trabalho e da vida pessoal/familiar.

Estratégias Trabalho-Família	Número de Participantes	Entrevistados
Conversar sobre as vivências nos domínios	2	E8, E10
Conviver com família e amigos	3	E3, E4, E8
Não levar a vida pessoal para o trabalho	6	E2, E3, E5, E6, E9, E10
Não levar o trabalho para casa	8	E2, E3, E5, E6, E7, E8, E9, E10

Quadro 7: Estratégias utilizadas pelos Cozinheiros Profissionais para Conciliar os Domínios do Trabalho e da Vida Pessoal/Familiar

Os participantes, no nosso estudo, revelaram utilizar determinadas estratégias, as quais permitem segmentar ou integrar os contextos laboral e pessoal/familiar, tal como descreve a Teoria da Fronteira (Demerouti et al., 2013).

Estratégias Trabalho-Família	Exemplos
Conversar sobre as vivências nos domínios	“(…) Há momentos em que ajuda falar sobre o trabalho [para conciliar os domínios de vida]” (E8)
Não levar o trabalho para casa	<p>“Tem de haver os limites porque senão há de sempre acabar de (...) passar problemas que vêm do trabalho para casa (...) em casa as pessoas não têm de estar a levar com os problemas do trabalho (...)” (E3)</p> <p>“(…) não posso trazer os problemas daqui [trabalho] para casa. (...) Eu não vou chegar a casa com as frustrações do trabalho, não vou descarregar na minha família (...)” (E5)</p>
Não levar a vida pessoal para o trabalho	<p>“Tem de haver os limites porque (...) se tiver problemas em casa vêm para o trabalho. (...) sempre tentei não transmitir, não passar todas as dificuldades que qualquer pessoa sente (...) e problemas em casa (...)” (E3)</p> <p>“(…)“eu sei que não posso trazer os problemas de casa para aqui [trabalho] porque isso não me ajuda em nada, só me atrapalha (...) eu não vou chegar com as preocupações de casa e não vou descarregar nos meus colegas nem no meu trabalho. Eu tenho de saber gerir e definir o que é que eu posso, ou não, trazer para aqui [trabalho] (...)” (E5)</p>

Tabela 6: Unidades de Registo Codificadas na Categoria Estratégias de Articulação Trabalho-Família

Analisando o Quadro 7 e Tabela 6, parece haver uma preferência dos entrevistados pela segmentação dos domínios de vida, tal que as estratégias que mais se salientam são *não levar o trabalho para casa e não levar a vida pessoal para o trabalho*. Estas estratégias, identificadas no nosso estudo, mostram uma concordância com a literatura (Jalonen et al., 2015) uma vez que os indivíduos, para gerir da melhor maneira os contextos de vida, têm o cuidado de não levar emoções e pensamentos laborais para o domínio pessoal/familiar. Todavia, a verbalização presente na estratégia *conversar sobre as vivências nos domínios* na Tabela 6, mostra que a integração dos domínios do trabalho e da vida pessoal/familiar também é uma forma de conciliar os mesmos.

As citações referidas ao longo desta secção permitem depreender que os entrevistados demonstram definir limites entre os domínios de vida, de tal modo que estabelecem fronteiras fortes (e.g. ao não levar o trabalho para casa ou vice-versa) ou mesmo fracas (e.g. realizar tarefas laborais em dias de folga). É possível depreender este exemplo de fronteiras fracas a partir da verbalização presente no fator de *stress responsabilidades laborais adicionais*, em que um cozinheiro profissional revela “(...) *tenho dias de folga em que depois acabo também por interferir um bocadinho* [no nível de *stress*] *porque tenho essa responsabilidade de encomendas (...)*” (E2).

V. Conclusões

5.1. Considerações Finais

A atividade profissional é fundamental no ciclo de vida dos indivíduos, mas é de notar que o contexto laboral influencia a sua qualidade de vida através de variados fatores (Borges, 2012). Como por exemplo, o *stress* ocupacional que pode atuar de forma negativa na saúde dos trabalhadores (Bonde, 2008 citado por Pidd et al., 2015), bem como no seu bem-estar e estado de espírito (Wickramasinghe, 2010). Esta experiência de *stress*, ao inibir o desenvolvimento pessoal e profissional, tem custos não só nas organizações, como também nos outros domínios de vida das pessoas (Coelho, 2010).

A resposta ao *stress*, e às consequências do mesmo, depende da situação e do indivíduo (Borges, 2012), i.e. da sua personalidade, das suas experiências anteriores e da sua capacidade para resolver a situação (Coelho, 2010). Assim cada pessoa tem o seu estilo de *coping*, o qual envolve um conjunto de estratégias práticas, situacionais e passíveis de ser alteradas ao longo do tempo, com a finalidade de enfrentar as situações ameaçadoras (Gonçalves, 2014) e ter sucesso ao lidar com o *stress* (Chuang & Lei, 2011). As respostas individuais de *coping* possibilitam a redução do *stress*, a manutenção da saúde geral e a satisfação laboral (Chuang & Lei, 2011), sendo que o *coping* bem-sucedido com o *stress* pode levar ao crescimento pessoal (Huang, 2006).

O presente estudo tinha como objetivo explorar as características e consequências das situações stressantes que podem ocorrer nos domínios de vida de cozinheiros profissionais, bem como conhecer as suas estratégias de *coping*. Nesta investigação é possível concluir que os 10 cozinheiros profissionais encaram o *stress* experienciado na sua função como normativo, tal como demonstra a literatura (Chuang & Lei, 2011). No entanto, apenas metade dos entrevistados avalia a sua profissão como muito stressante.

Em primeiro lugar, destaque-se que foram identificadas fontes de *stress* internas e externas, das quais a maioria corrobora a literatura das cozinhas comerciais (Huang, 2006; Murray-Gibbons & Gibbons, 2007; Chuang & Lei, 2011; Meloury & Signal, 2014). No entanto surge como fator de *stress* o comportamento dos fornecedores, o qual contribui para literatura consultada pois é um novo resultado no âmbito das investigações do *stress* em cozinhas profissionais.

Em segundo lugar, os entrevistados apresentaram mais consequências negativas do *stress* ocupacional do que positivas, sendo que as mais significativas corroboram a literatura (Sonntag & Krueger, 2006; Cunha et al., 2007; Gonçalves, 2014). Nestas,

destaca-se a necessidade de recuperar do *stress* ocupacional experienciado. A vivência do *stress* pelos cozinheiros profissionais é encarada como negativa (*distress*), mas também como positiva (*eustress*) uma vez que parece ser fulcral um determinado nível de *stress* para a melhoria do desempenho laboral.

Em terceiro lugar, foi possível identificar variadas estratégias utilizados pelos entrevistados para fazer face ao *stress* ocupacional e, simultaneamente, cumprirem os seus objetivos de trabalho. Estas estratégias de *coping* são consideradas adequadas pelos cozinheiros profissionais, sendo a maioria positivas e utilizadas no contexto laboral. Relativamente às estratégias de *coping* utilizadas fora do contexto laboral, verificou-se que estas coincidem com atividades de recuperação referidas na literatura (e.g. Demerouti, et al., 2013), as quais permitem aos cozinheiros entrevistados se distanciarem do trabalho e relaxar. No seu todo, as estratégias de *coping* verificadas nesta investigação são corroboradas pelos estudos (Chuang & Lei, 2011) que se centraram na identificação das estratégias utilizadas por chefes de cozinha para enfrentar o *stress* ocupacional.

Nas entrevistas realizadas, três cozinheiros profissionais salientam a importância do apoio social entre colegas de trabalho como forma de lidar com o *stress* ocupacional. Mais especificamente, os dois cozinheiros que adotam posições de liderança garantem ajudar os trabalhadores a lidar com situações stressantes, pois reconhecem as dificuldades laborais que podem surgir nas cozinhas comerciais. Deste modo, encaramos esta descoberta como positiva uma vez que estudos mostram que o apoio por parte de um supervisor pode contribuir para a diminuição de fatores de *stress* ocupacional (Han et al., 2016).

Em último lugar, acresce-se que os participantes, de forma a conciliar os contextos do trabalho e da vida pessoal/familiar, preferem segmentar estes domínios de vida. Para isso recorrem a dadas estratégias, as quais estão em concordância com os estudos que mostram que os indivíduos não levam emoções e pensamentos relacionados com o trabalho para o domínio pessoal/familiar (Jalonen et al., 2015). Deste modo, assumindo que as experiências de recuperação têm impacto no nível de *stress* ocupacional, é imperativo que os indivíduos se desliguem do trabalho quando estão em casa (segmentando os domínios da vida). No entanto, dois cozinheiros profissionais revelam que por vezes esta tarefa se mostra complicada, principalmente porque têm responsabilidades laborais adicionais (e.g. proprietários de restaurante), e acabam por ocupar o seu tempo livre com questões relacionadas com o trabalho.

Portanto, a partir dos resultados obtidos neste estudo, parece ser importante que as entidades empregadoras desenvolvam alguma preocupação e consciência no que diz

respeito a situações de trabalho que possam ser interpretadas como stressantes pelos trabalhadores. Ora, no sucesso profissional importam não só as tarefas laborais como também o tempo que o indivíduo dispõe para relaxar, pelo que emerge a relevância de atividades que possibilitem um distanciamento do trabalho e aliviem o *stress* sentido (<http://www.chefs-resources.com/stress-management-for-professional-chefs>). De tal forma, é essencial que os indivíduos tenham a oportunidade de recuperar do trabalho o que poderá, certamente, ter um impacto positivo no que respeita ao contexto e aos intervenientes da atividade profissional.

5.2. Limitações Metodológicas

Este estudo apresenta algumas limitações. A duração das entrevistas individuais foi relativamente curta (cerca de nove a 18 min). Estas foram realizadas nos locais de trabalho dos participantes, sendo que em dados estabelecimentos de restauração não foi permitido ultrapassar os 15 minutos de entrevista por forma a não atrapalhar as tarefas laborais. Esta pressão temporal, o volume de trabalho, a desejabilidade social, e o ruído destes ambientes laborais podem ter limitado o aprofundamento de alguns temas encontrados na literatura, nomeadamente: a incivilidade dos clientes dos estabelecimentos de restauração como fator de *stress*, as consequências do *stress* ocupacional nas organizações, e os comportamentos violentos (i.e. agressões, comportamentos abusivos, *bullying*) e o consumo excessivo de drogas e de álcool por parte de trabalhadores de cozinhas comerciais.

5.3. Investigações Futuras

Para estudos futuros propomos uma abordagem da vivência laboral dos cozinheiros profissionais, ou mesmo de chefes de cozinha, com formação académica na área da gastronomia e com funções em estabelecimentos de restauração como os restaurantes prestigiados ou os que constituem os grandes hotéis, uma vez que não foi possível na investigação atual. Assim, poderia ser interessante examinar de que forma é que estes participantes gerem o *stress* ocupacional, percebendo se existem associações entre o nível de *stress* experienciado e dados fatores e consequências de *stress*. Adicionalmente perceber que importância é atribuída à recuperação, investigando se os efeitos das experiências de recuperação se manifestam durante o período de trabalho, designadamente na qualidade laboral (e.g. ao nível do desempenho, de erros de trabalho, do absentismo). Por último, explorar as influências do trabalho na vida pessoal/familiar (sobretudo nos chefes de cozinha do género feminino).

Ainda, poderia ser pertinente a realização de estudos que articulem a entrevista individual com a observação não participante, permitindo uma compreensão mais ampla da vivência laboral de cozinheiros profissionais, especialmente do *stress* ocupacional experienciado, percebendo como estes vivem e reagem a determinadas situações.

VI. Referências Bibliográficas

- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo* (4^o ed.). Lisboa: Edições 70.
- Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2009). Feeling Recovered and Thinking About the Good Sides of One's Work. *Journal of Occupational Health Psychology*, *14*(3), 243–256. doi:10.1037/a0014933
- Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2010). Recovery during the weekend and fluctuations in weekly job performance: A week-level study examining intra-individual relationships. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *83*, 419-441. doi:10.1348/096317909X418049
- Borges, M. N. E. (2012). *Qualidade de vida relacionada com o trabalho: stresse e violência psicológica nos enfermeiros* (Tese de Doutoramento). Instituto de Ciências da Saúde, da Universidade Católica Portuguesa, Porto, Portugal.
- Chuang, N.-K., & Lei, S. A. (2011). Job Stress Among Casino Hotel Chefs in a Top-Tier Tourism City. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, *20*, 551–574. doi:10.1080/19368623.2011.570642
- Coelho, A. S. F. P. (2010). *Stress na prática de enfermagem: o efeito na qualidade dos cuidados (percepção dos enfermeiros)* (Trabalho Projeto). Faculdade de Medicina, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, *24*, 385-396.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & C. Cabral-Cardoso, C. (2007) Stresse: Sal da vida ou “epidemia” dos “tempos modernos”? In M. P. Cunha, A. Rego, R. C. Cunha, & C. Cabral-Cardoso (Eds.), *Manual do Comportamento Organizacional e Gestão* (6^a ed., Cap. 9, pp. 254-275). Lisboa: Editora RH.
- de Jonge, J., Spoor, E., Sonnentag, S., Dormann, C., & van den Tooren, M. (2012). “Take a break?!” Off-job recovery, job demands, and job resources as predictors of health, active learning, and creativity. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *21*(3), 321–348. doi:10.1080/1359432X.2011.576009
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Recovery and work-life interface. In D. A. Major & R. J. Burke (Eds.) *Handbook of work-life integration among professionals: Challenges and opportunities* (Chap. 12, pp. 225-244). Cheltenham, UK: Edward Elgar.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Sonnentag, S., & Fullagar, C. J. (2012). Work-related flow and energy at work and at home: A study on the role of daily recovery. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 276-295. doi:10.1002/job.760
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2006). Recovery, Well-Being, and Performance-Related Outcomes: The Role of Workload and Vacation Experiences. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 936–945. doi:10.1037/0021-9010.91.4.936
- Geurts, S. A., & Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32(6), 482-492. doi:10.5271/sjweh.1053
- Gonçalves, S. P. (2013). *Stress e bem-estar no trabalho: uma viagem pelos conceitos, modelos e intervenções*. Lisboa: Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho.
- Gonçalves, S. P. (2014). Stress e Bem-Estar no Trabalho. In S. P. Gonçalves (Coord.), *Psicossociologia do Trabalho e das Organizações* (Cap. 7, pp. 173-231). Lisboa, Portugal: PACTOR - Edições de Ciências Sociais, Forenses e de Educação.
- Hahn, V. C., Binnewies, C., Sonnentag, S., & Mojza, E. J. (2011). Learning How To Recover From Job Stress: Effects of a Recovery Training Program on Recovery, Recovery-Related Self-Efficacy, and Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 202–216. doi:10.1037/a0022169
- Han, S. J., Bonn, M. A., & Choc, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97-106. doi: 10.1016/j.ijhm.2015.10.002
- Harris, D. A., & Giuffre, P. (2010). "The Price You Pay": How Female Professional Chefs Negotiate Work and Family. *Gender Issues*, 27, 27-52. doi: 10.1007/s12147-010-9086-8
- Huang, H.-I. (2006). Understanding Culinary Arts Workers: Locus of Control, Job Satisfaction, Work Stress and Turnover Intention. *Journal of Foodservice Business Research*, 9(2-3), 151-168. doi: 10.1300/J369v09n02_09
- INE, I. (2011). Classificação Portuguesa das Profissões 2010. 1-485. (I. Instituto Nacional de Estatística, Ed.) Lisboa-Portugal. Obtido em 20 de Maio de 2015, de https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=107961853&PUBLICACOESmodo=2
- Jalonen, N., Kinnunen, M.-L., Pulkkinen, L., & Kokko, K. (2015). Job skill discretion and emotion control strategies as antecedents of recovery from work. *European Journal*

- of Work and Organizational Psychology*, 24(3), 389-401.
doi:10.1080/1359432X.2014.914923
- Kinnunen, U., Feldt, T., Siltaloppi, M., & Sonnentag, S. (2011). Job demands–resources model in the context of recovery: Testing recovery experiences as mediators. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(6), 805–832. doi:10.1080/1359432X.2010.524411
- Meloury, J., & Signal, T. (2014). When the plate is full: Aggression among chefs. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 97–103. doi: 10.1016/j.ijhm.2014.05.006 0278-4319
- Mota-Cardoso, R., Araújo, A., Ramos, R. C., Gonçalves, G., & Ramos, M. (2002). *O Stress nos Professores Portugueses Estudo IPSSO 2000*. Porto, Portugal: Porto Editora.
- Murray-Gibbons, R., & Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32 - 42. doi: 10.1108/09596110710724143
- Neves, J., Garrido, M., & Simões, E. (2008). Preparar e Conduzir entrevistas. In J. Neves, M. Garrido, & E. Simões (Eds.), *Manual de competências pessoais, interpessoais e instrumentais: teoria e prática* (2º ed., Cap. 13, pp. 295-353). Lisboa: Edições Sílabo.
- Nicholson, T., & Griffin, B. (2015). Here Today but Not Gone Tomorrow: Incivility Affects After-Work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 218–225. doi:10.1037/a0038376
- Pidd, K., Roche, A., & Fischer, J. (2015). A recipe for good mental health: A pilot randomised controlled trial of a psychological wellbeing and substance use intervention targeting young chefs. *Drugs Educ Prev Pol, Early Online*, 1-10. doi: 10.3109/09687637.2015.1016400
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006a). Definição da pesquisa a ser realizada: exploratória, descritiva, correlacional ou explicativa. In Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (Eds.). *Metodologia de Pesquisa* (3ª ed., Cap. 5, pp. 96-115). São Paulo: McGraw-Hill.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006b). Coleta dos dados. In Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (Eds.). *Metodologia de Pesquisa* (3ª ed., Cap. 9, pp. 284-411). São Paulo: McGraw-Hill.

- Serra, A. V. (2007). O stress no trabalho. In A. V. Serra (Ed.), *O Stress na vida de todos os dias* (3^o ed., Cap.15, pp. 523-556). Coimbra:MinervaCoimbra.
- Sonnentag, S. (2001). Work, Recovery Activities, and Individual Well-Being: A Diary Study. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*(3), 196-210. doi:10.1037/1076-8998.6.3.196
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2008). “Did You Have A Nice Evening?” A Day-Level Study on Recovery Experiences, Sleep, and Affect. *Journal of Applied Psychology, 93*(3), 674–684. doi:10.1037/0021-9010.93.3.674
- Sonnentag, S., & Jelden, S. (2009). Job Stressors and the Pursuit of Sport Activities: A Day-Level Perspective. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(2), 165–181. doi:10.1037/a0014953
- Sonnentag, S., & Krueger, U. (2006). Psychological detachment from work during off-job time: The role of job stressors, job involvement, and recovery-related self-efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15*(2), 197 – 217. doi:10.1080/13594320500513939
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior, 355*–365. doi:10.1016/j.jvb.2009.06.005
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Binnewies, C., & Scholl, A. (2008). Being engaged at work and detached at home: A week-level study on work engagement, psychological detachment, and affect. *Work & Stress, 22*(3), 257-276. doi:10.1080/02678370802379440
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2012). Reciprocal Relations Between Recovery and Work Engagement: The Moderating Role of Job Stressors. *Journal of Applied Psychology, 97*(4), 842–853. doi:10.1037/a0028292
- Sonnentag, S., & Niessen, C. (2008). Staying vigorous until work is over: The role of trait vigour, day-specific work experiences and recovery. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 81*, 435–458. doi:10.1348/096317908X310256
- Sonnentag, S., & Zijlstra, F. R. (2006). Job Characteristics and Off-Job Activities as Predictors of Need for Recovery, Well-Being, and Fatigue. *Journal of Applied Psychology, 91*(2), 330–350. doi:10.1037/0021-9010.91.2.330
- van Hooff, M. L., & Geurts, S. A. (2015). Need Satisfaction and Employees’ Recovery State at Work: A Daily Diary Study. *Journal of Occupational Health Psychology, 20*(3), 377-387. doi:10.1037/a0038761

- van Hooff, M. L., Geurts, S. A., Beckers, D. G., & Kompier, M. A. (2011). Daily recovery from work: The role of activities, effort and pleasure. *Work & Stress*, 25(1), 55-74. doi:10.1080/02678373.2011.570941
- van Hooff, M. L., Geurts, S. A., Kompier, M. A., & Taris, T. W. (2007). Workdays, in-between workdays and the weekend: a diary study on effort and recovery. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80, 599–613. doi:10.1007/s00420-007-0172-5
- Wickramasinghe, V. (2010). Work-related Dimensions and Job Stress: The Moderating Effect of Coping Strategies. *Stress and Health*, 26, 417–429. doi:10.1002/smi.1314

VII. Anexos

Anexo A: Consentimento Informado

“Stress ocupacional em cozinheiros profissionais: estudo exploratório no concelho do Porto”

Este estudo enquadra-se no âmbito da dissertação de mestrado em Psicologia do Trabalho, que será apresentada na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, pela estudante Carla Costa.

Tendo em vista o conhecimento das características do trabalho potenciadoras de *stress*, as suas consequências e as estratégias de *coping* realizadas pelos cozinheiros profissionais, solicita-se a sua participação no preenchimento de um questionário e, se necessário, numa entrevista.

A participação no questionário requer aproximadamente 2 minutos e a entrevista tem uma duração aproximada de 40 minutos.

Após o tratamento dos dados e da sua análise, os resultados obtidos serão alvo de restituição junto dos participantes envolvidos nesta pesquisa.

Caso recuse participar, tal decisão não lhe trará quaisquer benefícios ou prejuízos.

Este trabalho de investigação será desenvolvido sob a orientação da Professora Doutora Isabel Freitas, docente da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.

Toda a informação recolhida será mantida sob anonimato e confidencialidade.

Obrigada pela sua colaboração.

“Declaro que tomei conhecimento dos objetivos do estudo. Fui informado/a de todos os aspetos que considero importantes e tive a oportunidade de esclarecer as minhas dúvidas sobre a investigação. Participo de forma voluntária e fui informado/a de que a minha participação, ou recusa em participar, não traria quaisquer benefícios ou prejuízos para mim.”

Data: ____ / ____ / 2016

Assinatura

Anexo C: Questionário Sociodemográfico

E _____

Género:

Masculino: _____ Feminino: _____

Idade: _____

Habilitações Literárias:

Ensino Básico: 1º Ciclo: _____ 2º Ciclo: _____ 3º Ciclo: _____

Ensino Secundário: _____

Ensino Superior: _____

Estado Civil:

Solteiro: _____ Casado/União de facto: _____ Divorciado/viúvo: _____

Filhos:

Sim: ___ Não: ___

Número de Filhos: _____

Há quanto tempo é cozinheiro profissional: _____ anos _____ meses

Horário de Trabalho: _____ h _____ min às _____ h _____ min

_____ h _____ min às _____ h _____ min

Trabalha por turnos

Sim: ___ Não: ___

Carga horária semanal: _____ horas/semana

Anexo D: Guião de Entrevista

Início:

Quebra-gelo;

Recordar o projeto de dissertação;

Questionário sociodemográfico;

Enunciar que, por razões académicas, a entrevista tem de ser gravada em formato áudio.

Instruções (*Tendo em conta a sua experiência profissional, responda às questões que se seguem*);

Antes da entrevista (*Alguma questão ou dúvida acerca do estudo e/ou entrevista?*).

Questões:

- a) Na sua opinião em que consiste o *stress*? Quais são as características que definem uma situação como stressante?
- b) Considera a sua profissão nada, pouco ou muito stressante?
- c) O que faz a sua profissão ser stressante? (fatores de *stress*; e.g. ambientes barulhentos e sobrelotados, níveis elevados de calor, fumo e humidade, horário laboral, trabalho por turnos, pressão do tempo, ritmo de trabalho acelerado, múltiplas tarefas, elevadas exigências e responsabilidades, expectativa dos clientes, articulação trabalho-família).
- d) Quais são, para si, as causas mais difíceis de lidar/os maiores problemas que enfrenta na sua profissão e porquê? (fatores de *stress*).
- e) De que forma (positiva ou negativa) interfere o *stress* nas tarefas laborais? (*Eustress* e *Distress*).
- f) Quais as consequências das situações profissionais stressantes a nível profissional, individual e familiar dos problemas referidos (em termos físicos, psicológicos, familiares)? (qualidade laboral, produtividade, eficácia, problemas de saúde, problemas familiares).
- g) De que forma enfrenta as situações profissionais stressantes? O que faz para lidar e resolver os problemas? (o que o indivíduo costuma pensar e fazer)
- h) No período laboral, sente necessidade de recuperar? E no final do dia, sente necessidade de recuperar do trabalho?
- i) O que faz para recuperar? E quando? (atividades como dormir, relaxamento, atividades sociais e atividades físicas)
- j) O que facilita esse processo de recuperação? E o que dificulta?

- k) Sente necessidade de estabelecer limites entre os domínios do trabalho e da família?
Porquê?
- l) Considera que consegue gerir de forma adequada estes dois domínios? Que estratégias utiliza para gerir a sua articulação? (e.g. tentar não levar trabalho para casa).
- m) Recorda-se de alguma situação em que as exigências laborais tenham entrado em conflito com as responsabilidades familiares, ou vice-versa? Como lidou com esse(s) conflito(s)?

Fim:

Terminar a entrevista (*Penso que já focamos todos os aspetos que pretendemos explorar. Há algo que gostasse de salientar mais?*);

Esclarecer eventuais dúvidas (*Alguma dúvida?*);

Questionar opinião sobre entrevista (*Alguma crítica ou observação acerca das questões de entrevista?*)

Agradecer pela colaboração (*Obrigada*);

Acesso aos resultados.

Anexo E: Sistema de Categorias

Categoria Livre	
Dados Paralelos: esta categoria inclui questões e encorajamentos do discurso utilizados pela entrevistadora, bem como comentários e perguntas dos entrevistados	

Categorias Interligadas			
Categorias 1ª Ordem	Categorias 2ª Ordem	Categorias 3ª Ordem	Exemplos
Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências ao <i>stress</i> ocupacional percebido pelos cozinheiros profissionais	Nível de Stress Percebido: esta categoria inclui todas as unidades de registo relativas ao nível de <i>stress</i> percebido pelos cozinheiros profissionais	Pouco stressante: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam a profissão de cozinheiro como pouco stressante	“[em resposta à questão «considera a sua profissão nada, pouco ou muito stressante?»] <i>alguma coisa de stressante sim, às vezes.(...) é normal (...) tem a ver com (...) o restaurante (...)</i> ” (E8)
		Stressante (médio): esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam a profissão de cozinheiro como stressante (a um nível médio)	“[em resposta à questão «considera a sua profissão nada, pouco ou muito stressante?»] <i>Mais ou menos. Média, média. (...). Há momentos... há dias, claro (...) é normal (...) porque trabalhar na cozinha não é fácil (...) não tem (...) nada fácil na cozinha</i> ” (E1)
		Muito stressante: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam a profissão de cozinheiro como muito stressante	“(...) <i>praticamente a profissão é mesmo stressante (...)</i> [em resposta à questão «então considera a sua profissão nada, pouco ou muito stressante?»] <i>Muito stressante.</i> ” (E4) “ <i>Há profissões mais stressantes mas esta também é bastante stressante.</i> ” (E5)
	Fatores de Stress: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam os fatores tidos como stressantes para cozinheiros profissionais	Características individuais: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas às características individuais (ambição, ameaça, ansiedade, preocupação em falhar) como fatores de <i>stress</i>	“[o <i>stress</i> resulta] <i>quando estou num estado, talvez, de um bocadinho de ansiedade em fazer algumas tarefas, hum, uma preocupação, hum, talvez...em falhar. (...) Um misto, talvez, de coisas.</i> ” (E8)
		Comportamento dos fornecedores: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à imprevisibilidade do comportamento dos outros (e.g. fornecedores) como fator de <i>stress</i>	“ <i>E como é que vai correr? E há pão, e há isto, e vamos buscar a carne, e se a carne falha e se eles [os fornecedores] estão atrasados? (...) Quer dizer, qualquer pessoa fica stressada, não é?</i> ” (E7)
		Condições ambientais: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à temperatura do ambiente laboral como fator de <i>stress</i>	“[na cozinha] <i>tem dias mesmo quentes. (...) para quem está na chapa é muito, muito, muito quente, e pode influenciar [a perceção de stress]</i> ” (E6)

Categorias 1ª Ordem	Categorias 2ª Ordem	Categorias 3ª Ordem	Exemplos
<p>Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências ao <i>stress</i> ocupacional percebido pelos cozinheiros profissionais</p>	<p>Fatores de Stress: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam os fatores tidos como stressantes para cozinheiros profissionais</p>	<p>Desempenho laboral: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à qualidade do desempenho laboral, avaliada pelo cozinheiro profissional, como fator de <i>stress</i></p>	<p>“Quando às vezes o trabalho [a realização de determinada tarefa laboral] não corre bem, hum, começa a gerar o efeito [a perceção de <i>stress</i>]” (E5)</p>
		<p>Exigências laborais físicas: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas às atividades laborais físicas como fatores de <i>stress</i></p>	<p>“(…) não há nada que possa despoletar em específico o <i>stress</i> (…) a não ser mesmo o trabalho em si (…) também estamos sempre em pé (…)” (E8); “(…) no trabalho nós temos de correr.” (E9)</p>
		<p>Falta de reconhecimento: codificam-se nesta categoria as referências à falta de reconhecimento dos clientes como fator de <i>stress</i></p>	<p>“Considero um bocadinho stressante até porque estamos sempre a trabalhar para outras pessoas e acabamos por estar na cozinha e acaba sempre por não ser...tão visto e tão recompensante como...deveria ser.” (E3)</p>
		<p>Horário laboral: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas ao horário laboral (a carga horária e o trabalho por turnos) como fator de <i>stress</i></p>	<p>“[em resposta à questão «na sua opinião em que é que consiste o <i>stress</i>, que características associa ao <i>stress</i>?»] Hum (...) ao certo (...) carga horária” (E2) “É normal que uma pessoa que tem um horário seguido, ou mais adaptado à nossa vida, esteja menos stressada do que uma pessoa que faz horário repartido (...)” (E5)</p>
		<p>Perda de controlo: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à perda de controlo nas tarefas laborais como fator de <i>stress</i></p>	<p>“Hum para mim o <i>stress</i> é quando estamos perante uma situação em que perdemos o controlo” (E6)</p>
		<p>Pressão financeira: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à pressão financeira como fator de <i>stress</i></p>	<p>“[sobre a pressão financeira como fator de <i>stress</i>] (...) Hum, o que é que acontece se nós não servimos [todos os clientes a tempo e horas]? Nós perdemos clientes. Se nós não tivermos clientes, nós não vamos ter ordenado, e a casa pode fechar. E então nós temos de estar sempre a pensar nisso tudo.” (E5)</p>
		<p>Qualidade do serviço prestado: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à avaliação do serviço prestado (ao nível da duração e da qualidade da preparação das refeições) pelos clientes como fator de <i>stress</i></p>	<p>“(…) temos que atender os clientes a tempo e horas, não podermos errar, temos de estar sempre com atenção a tudo (...) às vezes há coisas que nos ultrapassam (...) pensamos que está tudo direitinho (...) e chega ao cliente (...) ou «está bem passado demais» ou «está ainda malpassado» (...) Nós tentamos fazer o mais direitinho possível.” (E5)</p>

Categorias 1ª Ordem	Categorias 2ª Ordem	Categorias 3ª Ordem	Exemplos
<p>Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências ao <i>stress</i> ocupacional percebido pelos cozinheiros profissionais</p>	<p>Fatores de Stress: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam os fatores tidos como stressantes para cozinheiros profissionais</p>	<p>Relação com os colegas de trabalho: codificam-se nesta categoria as referências à qualidade da relação com os colegas de trabalho como fator de <i>stress</i></p>	<p>“As causas maiores do stress é quando (...) estamos num grupo de trabalho e as coisas [determinadas situações] não correm como a gente deseja e, aí, o stress torna-se global, mas individualmente abrange toda a gente” (E10)</p>
		<p>Responsabilidades laborais adicionais: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas a responsabilidades laborais adicionais (além das tarefas ligadas à cozinha) como fator de <i>stress</i></p>	<p>“(…) tenho dias de folga em que depois acabo também por interferir um bocadinho [no nível de stress] porque tenho essa responsabilidade de encomendas (...)” (E2); “(…) [relativamente ao stress na profissão] tenho também outras responsabilidades, que é de gerir a equipa num turno em que estou, hum, também faço a lista de compras (...)” (E8)</p>
		<p>Ritmo laboral: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à necessidade de realizar as tarefas laborais, em tempo útil, como fator de <i>stress</i></p>	<p>“(…) para as coisas [os pedidos] saírem rápido uma pessoa também começa logo a stressar e aquilo [dado pedido] tem de sair rápido (...)” (E4) “(…) o ritmo de trabalho [é uma fonte de stress] porque é mesmo tudo muito rápido (...)” (E8)</p>
		<p>Segurança alimentar: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à qualidade de produção alimentar como fator de <i>stress</i>, nomeadamente os cuidados com a segurança alimentar (intoxicações, alergias e intolerâncias alimentares)</p>	<p>“(…) há outra questão muito importante que é a questão da segurança alimentar, que isso é muito importante, e nós aqui recebemos muita gente com várias alergias, celíacos e lactose, e assim. Então a responsabilidade é muito maior, o que causa um stress muito maior (...). A responsabilidade de ter um restaurante, de trabalhar com comida, e o mal que pode fazer, que pode alguma coisa correr mal (...) há as intoxicações alimentares, há as pessoas que são alérgicas, há essas coisas todas que realmente nos causam o stress.” (E7)</p>
		<p>Volume de trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à quantidade de tarefas laborais (e.g. número de pedidos dos clientes) a realizar tidas como fator de <i>stress</i></p>	<p>“(…) como trabalhamos na cozinha, nós temos a fase da preparação e a fase da cozinha mesmo, da hora do serviço (...) e na hora do serviço, acaba por ser mais puxado nessa altura [maior experiência de stress devido a um maior número de pedidos] (...)” (E3) “Para mim o stress na cozinha é quando uma pessoa entra no lodo e tem muita coisa (...) em que pensar (...) e está sempre a stressar, está sempre a stressar com o lodo na cozinha (...)” (E4)</p>

Categorias 1ª Ordem	Categorias 2ª Ordem	Categorias 3ª Ordem	Exemplos
Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências ao <i>stress</i> ocupacional percebido pelos cozinheiros profissionais	Consequências do Stress: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam as consequências de situações profissionais stressantes	Acidentes no trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas aos acidentes no trabalho (erros e queimaduras) como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) uma pessoa mais stressada vai (...) cometer mais erros (...)” (E2)</i> <i>“(...) parte alguma coisa na cozinha, ou alguém se queima, um acidente por exemplo (...)” (E7)</i>
		Alterações capilares: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à caspa e à queda de cabelo como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) ganho mais caspa, às vezes sinto que tenho alguma queda de cabelo (...) Poderão ser factos que tenham a ver com o stress.” (E2)</i>
		Conflito trabalho-família: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas ao conflito dos domínios do trabalho e da família como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) se sairmos do trabalho chateados (...) de certeza que vai influenciar em casa (...) noutra tipo de atividades que se faça pós-laboral (...) vou acabar por transmitir essa raiva, essa tensão, em alguém (...)” (E3)</i>
		Crescimento: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas ao crescimento (individual e profissional) como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) nessa parte [tarefa] onde a gente é mais stressada e não sabe lidar, quando vai crescendo e vai ganhando mais maturidade, vai sentindo que também tem de saber de lidar com o stress e é isso que nos faz crescer (...)” (E10)</i>
		Desempenho laboral: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à qualidade do desempenho laboral, avaliada pelos cozinheiros profissionais, como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) é bom haver este stress que te obriga a trabalhar e a motivares-te e a exigires até mais de ti e do trabalho que estás a desempenhar. (...) [o stress] exige mais de nós, da qualidade (...)” (E3)</i>
		Desgaste: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas ao desgaste/cansaço físico e psicológico como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) [relativamente às situações de stress vividas] é um bocado desgastante (...) nós temos de correr (...) e acaba por fisicamente influenciar, mas também mentalmente e o psicológico (...) sentimo-nos mal (...)” (E9)</i>
		Dores corporais: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas às dores corporais como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“[relativamente às consequências do stress] Ao final do dia chegámos a casa sempre com dores no corpo, isso é normal.” (E5)</i>
		Estar fora de controlo: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas ao estar fora de controlo como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) há uma fase em que estou numa calma má (...) é quando já passei aquele pico de stress (...) acabo por estar numa calma má em que já estou um bocado fora do controlo (...)” (E7)</i>
		Exaltação: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à exaltação como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“[relativamente à vivência de situações stressantes] (...) pessoalmente, sou uma pessoa que guarda muito (...) e acabo por explodir (...)” (E9)</i>

Categorias 1ª Ordem	Categorias 2ª Ordem	Categorias 3ª Ordem	Exemplos
Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências ao <i>stress</i> ocupacional percebido pelos cozinheiros profissionais	Consequências do Stress: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam as consequências de situações profissionais stressantes	Gratificação: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à gratificação como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) quando estamos sobre alguma pressão, sobre stress, e corre tudo mesmo bem, é gratificante, é...faz sentir que podemos fazer as coisas [tarefas laborais] apesar de haver alguma exigência de trabalho.”</i> (E8)
		Necessidade de recuperar do stress: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à necessidade de recuperação, sentida pelos cozinheiros profissionais, como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“[em resposta à questão « depois do stress, no fim do dia de trabalho, sente necessidade de recuperar?»] Claro. Claro é normal.”</i> (E1)
		Oscilações peso corporal: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas às oscilações de peso corporal como consequentes do <i>stress</i> ocupacional	<i>“[acerca do impacto que o stress pode ter] Depende da pessoa, às vezes tem pessoas que engordam, que emagrecem.(...)”</i> (E6)
		Perturbações do sono: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas às perturbações do sono como consequentes do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) quando vamos deitar (...) em vez de descansarmos, estamos a pensar no trabalho e começamos a sonhar com o trabalho, e depois estamos a pensar em coisas [situações] que não correm bem (...) há stress também a nível individual fora destas portas.”</i> (E5)
		Perturbações hormonais: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas às perturbações hormonais como consequentes do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) também noto, por exemplo, naquela fase do mês em que...hum, tenho com mais frequên...com mais, digamos, aumento ao nível de...Pronto (...) tenho mais tempo (...)”</i> (E2)
		Relação com colegas de trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas à qualidade da relação com colegas de trabalho como consequência do <i>stress</i> ocupacional	<i>“(...) o stress de uns pode fazer mal aos outros. (...) as pessoas aborrecerem-se e chatearem-se umas com as outras dentro da cozinha, o que é normal. Trabalhar em equipa é normal, trabalhar em equipa com minutos a contar...pior ainda. Se um se atrasa, o outro põe a culpa nele e o outro depois põe a culpa nele, e é uma confusão.”</i> (E7)
		Ritmo de trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo relativas ao ritmo de realização de tarefas laborais como consequência de <i>stress</i>	<i>“(...) uma pessoa stressada (...) tenta fazer as coisas [tarefas] mais rápido, o que às vezes (...) não significa sempre bem feito, mas (...) tem a vantagem de ser mais rápido.”</i> (E2); <i>“(...) eu gosto mais de trabalhar no stress (...) dá mais agitação.”</i> (E4)

Categorias 1ª Ordem	Categorias 2ª Ordem	Categorias 3ª Ordem	Categorias 4ª Ordem	Exemplos
<p>Moderadores dos Efeitos do Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências aos moderadores dos efeitos do <i>stress</i> ocupacional identificadas pelos cozinheiros profissionais</p>	<p>Estratégias de Coping: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam as estratégias utilizadas pelos cozinheiros profissionais face ao <i>stress</i> ocupacional</p>	<p>No contexto de trabalho: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam as estratégias utilizadas, no contexto de trabalho, para lidar com o <i>stress</i> ocupacional</p>	<p>Acalmar: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam acalmar como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>por vezes quero partir as coisas</i> [os materiais de trabalho] <i>mas não posso</i> (…) <i>Tenho de acalmar</i> [como forma de enfrentar o <i>stress</i>]” (E5)</p>
			<p>Brincar: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam a boa disposição e a diversão com os colegas de trabalho como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>uma pessoa quando, por exemplo, não tem clientes ou assim, está entre o grupo de trabalho e</i> (…) <i>brincamos</i> [e isso ajuda a lidar com o <i>stress</i>]” (E4)</p>
			<p>Cantar: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam cantar como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) [quando acha que está a chegar a um nível elevado de <i>stress</i> opta por] <i>começar a cantar</i>” (E4)</p>
			<p>Concentrar nas tarefas laborais: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam a concentração na tarefa laboral como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) [para fazer face ao <i>stress</i> sentido] <i>nós temos de ter uma boa concentração</i> (…) <i>naquilo que temos que fazer, hum, que estamos a fazer</i> (…)” (E9)</p>
			<p>Controlar o stress sentido: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam controlar o <i>stress</i> sentido como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) [para enfrentar o <i>stress</i> no trabalho] <i>tenho que controlar interiormente.</i>” (E5)</p>
			<p>Conversar com colegas de trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam conversar com os colegas de trabalho como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) [quando considera que está a chegar a um nível elevado de <i>stress</i> opta por] <i>falar com o resto do pessoal</i> [dos colegas de trabalho] <i>que está na cozinha</i>” (E4)</p>
			<p>Fumar: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam o consumo de tabaco como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“<i>Portanto, ir fumar um cigarro</i> [para lidar com situações stressantes]” (E1)</p>

Categories 1 ^a Order	Categories 2 ^a Order	Categories 3 ^a Order	Categories 4 ^a Order	Exemplos
<p>Moderadores dos Efeitos do Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências aos moderadores dos efeitos do stress ocupacional <i>identificadas</i> pelos cozinheiros profissionais</p>	<p>Estratégias de Coping: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam as estratégias utilizadas pelos cozinheiros profissionais face ao <i>stress</i> ocupacional</p>	<p>No contexto de trabalho: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam as estratégias utilizadas, no contexto de trabalho, para lidar com o <i>stress</i> ocupacional</p>	<p>Mudar de tarefa laboral: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam a mudança de tarefa laboral como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“<i>Se for preciso, vou fazer...saio de onde estou, do posto onde estou, vou para outro posto, de maneira a que o stress que me foi gerado por determinada situação comece a desanuviar.</i>” (E5)</p>
			<p>Pedir ajuda aos colegas de trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam o pedido de ajuda a colegas de trabalho como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>na horita do stress (…)</i> Peço ajuda aos colegas [de trabalho]” (E1)</p>
			<p>Planificação de tarefas laborais: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam a organização e a priorização de tarefas como estratégias de <i>coping</i></p>	<p>“<i>Sei que naquela mesa há uma entrada, há isto, há aquilo. Eu tenho de definir prioridades, o que é que demora mais tempo, o que é que não demora, o que é que posso mandar agora, o que é que tem de sair tudo ao mesmo tempo.</i>” (E5)</p>
			<p>Realizar pausas no trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam a realização de pausas no trabalho como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>às vezes precisamos de ir lá fora ou desanuviar (…)</i> isso [a pausa] <i>acontece geralmente quando estamos no nosso extremo</i> [de stress] (…)” (E5)</p>
			<p>Respirar: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam respirar como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“[face a uma situação stressante] <i>Eu tenho um bocado de respirar fundo (…)</i>” (E9)</p>
			<p>Telefonar a um familiar: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam o telefonema a um familiar como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“[para lidar com situações stressantes] <i>As vezes ligo para casa, para a minha mãe, hum pronto e conto-lhe o que se passou (…)</i>” (E2)</p>

Categories 1 ^a Order	Categories 2 ^a Order	Categories 3 ^a Order	Categories 4 ^a Order	Exemplos
<p>Moderadores dos Efeitos do Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências aos moderadores dos efeitos do <i>stress</i> ocupacional identificadas pelos cozinheiros profissionais</p>	<p>Estratégias de Coping: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam as estratégias utilizadas pelos cozinheiros profissionais face ao <i>stress</i> ocupacional</p>	<p>Fora do contexto de trabalho: esta categoria inclui todas as unidades de registo que identificam as estratégias utilizadas, fora do contexto de trabalho, para lidar com o <i>stress</i> ocupacional</p>	<p>Descansar: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam as atividades de descanso (p.e. dormir) como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>vou tentar descansar um bocadito a cabeça ou vou tentar aliviar um bocadinho o stress (...) do dia de trabalho. (...) Chego a casa, deito-me. (...)</i>” (E1); “[em resposta à questão «o que faz para recuperar?»] <i>Fora do trabalho, dormir mesmo.</i>” (E6)</p>
			<p>Consumir álcool: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam o consumo de álcool como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>muitas vezes eu saio daqui [do local de trabalho] ainda stressado e não me apetece ir para casa dormir (...) Apetece é andar por aí a beber uns copos e depois, mais tarde, ir para casa.</i>” (E4)</p>
			<p>Estar com a família e amigos: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam o convívio com família e amigos como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>Depois de sair do trabalho (...) vou tentar aliviar um bocadinho do stress do dia de trabalho (...) vou tomar qualquer coisita com as colegas [as amigas] (...) na minha folga tento me distrair (...) ir para aqui e para acolá [sair com as amigas] (...) tento não mexer em panelas (...)</i>” (E1);</p>
			<p>Exercícios de relaxamento: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam os exercícios de relaxamento (i.e. exercícios de respiração, meditação, ioga, passear num ambiente laboral, e um longo banho quente) como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>vou tentar descansar um bocadito a cabeça ou vou tentar aliviar um bocadinho o stress (...) do dia de trabalho. (...) Chego a casa (...) tomo um banhinho, relaxo e tal.</i>” (E1) “(…) <i>se for um dia mais complicado (...) não me vou enfiar em casa porque sei que vou com uma tensão, e com um stress acumulado. Se for dar uma volta, um passeio, ouvir as árvores ou andar um bocadinho sempre acabo por relaxar e é isso que eu opto.</i>” (E3). “[em resposta à questão «tem estratégias que utiliza para lidar com as situações stressantes?»] <i>faço ioga, faço meditação, faço respiração, faço essas coisas [atividades] todas.</i>” (E7)</p>
			<p>Exercício físico: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam o exercício físico como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>tento (...) praticar BTT ou natação (...) ou atletismo para tentar desanuviar as ideias, espaiar um bocadinho. (...) Para me ajudar a fugir do stress do dia-a-dia (...) Por vezes digo mesmo «estes dias são para esquecer um bocadinho o trabalho» (...) [sente essa necessidade] para desligar, senão não consigo depois ter uma semana em condições de trabalho (...)</i>” (E2)</p>
			<p>Refletir sobre o dia laboral: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que identificam a reflexão sobre o dia laboral como estratégia de <i>coping</i></p>	<p>“(…) <i>pensar em soluções, no que é que posso melhorar, no que é que fiz de errado, e também no que é que fiz bem.</i>” (E5); “(…) <i>durante a altura em que estou mesmo stressada (...) está relacionado com o trabalho (...) depois (...) tento por as coisas em perspetiva mesmo quando as coisas não tenham corrido bem.</i>” (E8)</p>

Categorias 1ª Ordem	Categorias 2ª Ordem	Categorias 3ª Ordem	Categorias 4ª Ordem	Exemplos
<p>Moderadores dos Efeitos do Stress Ocupacional: esta categoria inclui todas as referências aos moderadores dos efeitos do <i>stress</i> ocupacional identificadas pelos cozinheiros profissionais</p>	<p>Características Situacionais: esta categoria inclui todas as referências às características situacionais que auxiliam os cozinheiros profissionais a lidar com o <i>stress</i> ocupacional</p>	<p>Apoio no Ambiente de Trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que reconhecem que o ambiente de trabalho ajuda a lidar com o <i>stress</i></p>	<p>Apoio dos Colegas de Trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que reconhecem que o apoio dos colegas de trabalho ajuda a lidar com o <i>stress</i></p>	<p>“(…) na horita do trabalho, claro que entra tudo em stress. Mas depois, quando se vir que se está a trabalhar mais tentamos ajudar uns aos outros. (...) Claro que há sempre o stress, não é? (...) É isso que ajuda também a não ganhar tanto stress (...)” (E1);</p> <p>“Se vir que as minhas colegas na cozinha estão enrascadas, eu dou uma ajuda. (...) Lá dentro [na cozinha], as coisas são mais stressantes do que aqui fora [sala de refeição] (...)”(E5)</p>
		<p>Regras no local de trabalho: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que reconhecem que as regras no local de trabalho ajudam a lidar com o <i>stress</i></p>	<p>Apoio Organizacional: codificam-se nesta categoria as unidades de registo que reconhecem que o apoio organizacional ajuda a lidar com o <i>stress</i></p>	<p>“(…) quando eu vejo que na cozinha as coisas estão muito stressantes (...) para tentar acalmar os ânimos (...) até dispenso alguém se for preciso para poder acalmar-se e respirar um bocado e voltar a entrar quando estiver bem (...)” (E7)</p> <p>“ (...) Nós temos (...) ordens de não (...) levantar a voz a um colega. (...) Mesmo até a própria patroa (...) pedir por favor seja no que for, é muito importante isso (...) em qualquer trabalho. (...) Onde ajuda uma pessoa a não stressar tanto.” (E1)</p>

Categorias 1ª Ordem	Categorias 2ª Ordem	Exemplos
Estratégias de Articulação Trabalho-Família: esta categoria inclui todas as unidades de registo relativas às estratégias utilizadas pelos cozinheiros profissionais para articular os domínios do trabalho e da vida pessoal/familiar	Conversar sobre as vivências nos domínios: esta categoria inclui todas as unidades de registo que referem conversar (com os amigos, familiares e colegas de trabalho) sobre a vivência nos domínios de vida como forma de conciliar os mesmos	<i>“(...) Há momentos em que ajuda falar sobre o trabalho [para conciliar os domínios de vida]” (E8)</i>
	Conviver com família e amigos: esta categoria inclui todas as unidades de registo que referem a convivência com familiares e amigos como estratégia de conciliação dos domínios do trabalho e da vida pessoal/familiar	<i>“(...) em casa é para descansar, para relaxar, para passar tempo com a família, passar tempo com quem merece.” (E3)</i> <i>“Uma pessoa (...) tem que separar (...) o trabalho da vida pessoal. (...) Estar com (...) a família e assim [amigos] (...) E não estar sempre fechado, nas folgas, em casa, não é? (...)” (E4)</i>
	Não levar a vida pessoal para o trabalho: esta categoria inclui todas as unidades de registo que mostram o não levar a vida pessoal para o domínio laboral como estratégia de conciliação dos contextos laboral e não laboral	<i>“Tem de haver os limites porque (...) se tiver problemas em casa vêm para o trabalho. (...) sempre tentei não transmitir, não passar todas as dificuldades que qualquer pessoa sente (...) e problemas em casa (...) (E3)</i> <i>“(...) eu sei que não posso trazer os problemas de casa para aqui [trabalho] porque isso não me ajuda em nada, só me atrapalha (...) eu não vou chegar com as preocupações de casa e não vou descarregar nos meus colegas nem no meu trabalho. Eu tenho de saber gerir e definir o que é que eu posso, ou não, trazer para aqui [trabalho] (...)” (E5)</i>
	Não levar o trabalho para casa: esta categoria inclui todas as unidades de registo que mostram o não levar tarefas laborais para o domínio pessoal como estratégia de conciliação dos contextos laboral e não laboral	<i>“Tem de haver os limites porque senão há de sempre acabar de (...) passar problemas que vêm do trabalho para casa (...) em casa as pessoas não têm de estar a levar com os problemas do trabalho (...)” (E3)</i> <i>“(...) não posso trazer os problemas daqui [trabalho] para casa. (...) Eu não vou chegar a casa com as frustrações do trabalho, não vou descarregar na minha família (...)” (E5)</i>