

Riscos Psicossociais e o Isolamento Social

Consequências e implicações no desenvolvimento da saúde e segurança no trabalho

Luis Teles, Instituto Politécnico de Setúbal, luis.teles@estudantes.ips.pt

Jose Rebelo, Instituto Politécnico de Setúbal, jose.rebelo@esce.ips.pt

Olga Costa, Instituto Politécnico de Setúbal, olga.costa@estsetubal.ips.pt

Resumo

A forma e o tempo em que o trabalho é prestado têm sido objeto de sucessivas mutações, adaptando-se o mesmo, a novas realidades e contextos. Desenvolvimentos tecnológicos, em especial nos meios de transmissão de informação, permitiram o aparecimento de novas formas de prestação de trabalho. O teletrabalho, enquanto manifestação desta nova realidade, é também o foco de desenvolvimento de riscos psicossociais, que face às condições da prestação do mesmo, necessita de melhor e continuada avaliação, em particular, dos associados ao distanciamento social daí decorrentes, que fomentam o desenvolvimento de sentimentos de isolamento e solidão. Este estudo, pretende, assim, avaliar os riscos psicossociais inerentes à prestação de trabalho em regime de teletrabalho, e o seu impacto na relação com os colegas, familiares e amigos, bem como, de quais serão os seus efeitos na saúde física e mental do trabalhador. Para o efeito, foi efetuado um estudo de natureza quantitativa, descritiva e transversal, mediante a aplicação a uma amostra não probabilística e portanto, de conveniência, de dois questionários, no sentido de avaliar os fatores associados aos riscos psicossociais – Copenhagen Psychosocial Questionnaire Versão Portuguesa, e ao desenvolvimento do sentimento de solidão – Escala de Solidão da University of California, Los Angeles. Da análise que se efetuou aos dados obtidos, após a aplicação dos questionários, COPSOQ e o da UCLA, verifica-se que não existirá um risco imediato para a saúde dos trabalhadores, contudo, identificou-se um nível moderadamente alto de solidão. Embora, face à dimensão da amostra, e às limitações dos instrumentos de recolha de dados utilizados, não seja possível generalizar-se os resultados a outras realidades, é, no entanto, possível verificar, que a prestação de trabalho em regime de teletrabalho, é um fator de promoção do sentimento de solidão.

Palavras chave: Riscos Psicossociais, Teletrabalho, Isolamento Social, Solidão

Abstract

The way and the time in which work is provided have been subject to successive mutations, adapting it to new realities and contexts. Technological developments, especially in the means of transmitting information, allowed the emergence of new forms of work. Telework, as a manifestation of this new reality, is also the focus of the development of psychosocial risks, which, given the conditions in which it is provided, needs better and continuous evaluation, in particular, those associated with the resulting social distance, which encourage the development of feelings of isolation and solitude. This study, therefore, intends to assess the psychosocial risks inherent in the provision of work in a telecommuting regime, and its impact on the relationship with colleagues, family and friends, as well as what will be its effects on the physical and mental health of the worker. For this purpose, a quantitative, descriptive and cross-sectional study was carried out, through the application to a non-probabilistic and therefore convenience sample of two questionnaires, in order to assess the factors associated with psychosocial risks – Copenhagen Psychosocial Questionnaire Portuguese Version, and the development of feelings of loneliness - Loneliness Scale of the University of California, Los Angeles. From the analysis carried out on the data obtained, after applying the questionnaires, COPSOQ and the UCLA questionnaire, it appears that there will not be an immediate risk to the workers' health, however, a moderately high level of loneliness was identified. Although, in view of the size of the sample, and the limitations of the data collection instruments used, it is not possible to generalize the results to other realities, it is, however, possible to verify that the provision of work in a telecommuting regime is a factor promoting feelings of loneliness.

Keywords: Psychosocial Risks, Telework, Social Isolation, Loneliness

Introdução

No início de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declara a existência de uma emergência de saúde pública, que, veio a perceber-se, atingiria todo o mundo, ficando conhecida como COVID-19, sendo causada por um novo coronavírus SARS-CoV-2, e classificada, em março desse ano, como uma pandemia, pelo que, o modo de vida, mantido até então, ficou suspenso, pois na tentativa de mitigar os efeitos da doença, implementaram-se medidas de distanciamento social, levando a que os trabalhadores, sempre que possível, desenvolvessem a sua atividade profissional em regime de trabalho à distância e a que os alunos passassem a ter aulas em regime de ensino à distância.

Esta mudança, inesperada e urgente, levou a que se implementassem medidas não testadas e, submeteu os trabalhadores a condições para as quais não estavam preparados, relançando a importância do estudo das implicações da sujeição dos trabalhadores a riscos que ultrapassam a realidade física do trabalho presencial desenvolvido na fábrica, oficina ou escritório.

Numa fase subsequente, as deslocações pontuais ao local de trabalho, levaram à constatação de uma nova realidade que, embora observada pontualmente, tem agregado um conjunto de fatores limitativos do normal desenvolvimento das relações interpessoais com colegas de trabalho, amigos e família, podendo-se questionar como este distanciamento, forçado, poderá comprometer, face ao isolamento social e ao potencial sentimento de solidão, o bem-estar mental dos funcionários e as consequências daí decorrentes para o futuro, pois, como referem Delgado et al. (2020, p. 174), o período da pandemia “tem aguçado o sentimento de melancolia dos sujeitos, expondo a sua vulnerabilidade”.

O aumento dos riscos psicossociais, segundo Coelho (2009, cit por Pereira & Ribeiro, 2017), pode ser justificado por razões várias, relacionadas com as mudanças profundas do mercado laboral, refletidas no desenvolvimento de locais de trabalho que dão menor importância à capacidade física e mais às exigências psicossociais, e, como refere Areosa (2012), as dimensões psicossociais acabam por ter uma forte influência na construção das nossas percepções.

A questão de investigação definida para o estudo é: Em que medida a prestação do trabalho em regime de teletrabalho se reflete no desenvolvimento de sentimentos de isolamento e de solidão? E o objetivo geral visa compreender as dimensões da prestação de trabalho em regime

de teletrabalho, no tocante à relação com os colegas, familiares e amigos, ao comprometimento com a organização e chefias e aos seus efeitos na saúde física e mental do trabalhador.

Será assim importante compreender as origens destes riscos e como os mesmos se vão exteriorizar, recorrendo-se para esse efeito a uma análise das suas componentes, ou seja, relacionando-se as diversas partes que interagem nesse capítulo – mental, física e social –, pelo que foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- ✓ Compreender como se organizou a prestação do teletrabalho;
- ✓ Avaliar os efeitos do distanciamento na relação com a chefia;
- ✓ Caracterizar a prestação do trabalho em regime de teletrabalho;
- ✓ Percecionar o nível de exigência do teletrabalho em contraponto com a vida privada;
- ✓ Dimensionar os efeitos do desempenho do teletrabalho;
- ✓ Avaliar o impacto do desenvolvimento do sentimento de solidão.

Em termos metodológicos trata-se de um estudo de natureza quantitativa, descritiva e transversal, mediante a aplicação a uma amostra não probabilística e portanto, de conveniência, de dois questionários, no sentido de avaliar os fatores associados aos riscos psicossociais – Copenhagen Psychosocial Questionnaire Versão Portuguesa, e ao desenvolvimento do sentimento de solidão – Escala de Solidão da University of Califórnia.

Enquadramento Teórico

Riscos Psicossociais

Na relação estabelecida entre trabalhador, local de trabalho e colegas, ocorre um conjunto de perceções que implicam um posicionamento perante as situações que diariamente ocorrem numa organização, nesse sentido, Ramos (2016, p. 65) refere que “A saúde no trabalho traduz a capacidade de a pessoa se gerir a si mesma e ao ambiente de trabalho”, contudo, existe uma clara dificuldade em definir um conceito de riscos psicossociais, considerando que, para algumas fontes, o mesmo está dependente da subjetividade inerente à forma como os mesmos são percecionados pelo trabalhador, como em Fernandes & Pereira (2016, p. 13), que concluem que “Existe interação entre fatores individuais e fatores relacionados com o trabalho e fatores de risco psicossocial”, que, segundo as autoras, leva a que exista uma correlação entre a prestação de trabalho em ambientes psicossociais “pobres” e a saúde física e mental, o ambiente geral na organização e a qualidade de tempo de lazer e descanso.

Esta mutação, inerente ao desenvolvimento de fatores que alteram o ambiente, segundo EU-OSHA (2007), deriva do facto de estarmos perante riscos que não existiam anteriormente, decorrendo os mesmos da utilização de novas tecnologias, novas abordagens ao trabalho, desde logo a alteração do local onde o mesmo é prestado, bem como das transformações decorrentes de uma sociedade e organizações em constante transformação.

Verifica-se, assim, que embora o ambiente tenha uma influência decisiva na abordagem aos riscos psicossociais, existe uma componente, inerente ao sujeito, que leva a que essa percepção de exposição possa sofrer um viés conforme a identificação que este faz do risco.

A saúde no trabalho resulta, segundo Ramos (2016), da faculdade que uma pessoa tem de gerir-se a si mesma e ao ambiente de trabalho, mas só recentemente os riscos psicossociais passaram a ser um tema emergente, tendo-se iniciado uma primeira abordagem ao seu estudo a partir da década de 1970, muito devido ao aparecimento de novas formas de trabalhar, que, conforme referem Rodrigues et al. (2020), vêm sendo reconhecidas como relevantes pelos vários intervenientes (governos, academia, organizações e sindicatos).

Uma vez reconhecidos os riscos psicossociais como parte integrante da discussão a ser promovida no âmbito da segurança e saúde no trabalho, ter-se-á de aferir em que medida estes se refletem na saúde do trabalhador, e desde logo identificar quais são os fatores de risco, pois, como refere Neto, H. (2014, p. 33), “O fator de risco (ou perigo), é o que está na base do risco. Representa o potencial intrínseco de situações ou aspetos provocarem dano, enquanto o risco simboliza a probabilidade de concretização desse dano”.

Em termos de identificação dos respetivos fatores de risco, Costa & Santos (2013), no âmbito da análise que efetuaram, mediante o estudo de vários trabalhos sobre essas dimensões, no sentido de identificarem os principais fatores de riscos psicossociais, destacam que as questões associadas à violência, agressão, assédio, *mobbing* ou *bullying*, bem como as relacionadas com o *stress* e o *burnout*, serão as principais problemáticas mencionadas nos estudos analisados.

O teletrabalho, independentemente das vantagens que possam estar associadas à sua prestação, tem o potencial para ser mais um fator desses riscos, na medida em que, para além da manutenção dos riscos psicossociais relacionados com a prestação do trabalho presencial, poderá trazer agregado outro conjunto de riscos, amplificados pelo afastamento inerente à distância do local de trabalho e dos colegas, propiciando o surgimento de sentimentos de solidão, isolamento social e, em última análise, a deterioração da autoimagem do trabalhador.

Stress – A pressão do dia a dia

O *Stress* é definido por (Gazzaniga et al., 2018, p. 709) como sendo “Um tipo de resposta que geralmente envolve um estado desagradável, como ansiedade e tensão”, será, assim, o culminar de um processo, no qual chocam os interesses e exigências decorrentes do ambiente de trabalho e das capacidades físicas e mentais do indivíduo, pois, existe uma potencial convergência num determinado estado, cujas origens dependem da conjugação de certos fatores, havendo, no entanto, alguma subjetividade associada a esta resposta, tornando a sua percepção de difícil avaliação, desde logo, porque nem todo o *stress* terá uma conotação negativa, pois a ocorrência de eventos aprazíveis poderá, também ela, ser motivo de desencadear uma situação de *stress*. Isto explica-se, segundo Lazarus & Folkman (1984, cit. por Moreira & Neto, 2021, p. 62), “pela necessidade de adaptação que é sentida em momentos de mudança, seja ela para melhor ou para pior”. Estamos, assim, perante dois tipos de *stress*, um “mau” e um “bom”, e, conforme referem Moreira & Neto (2021), o primeiro, o *distresse*, será limitador, retraindo o indivíduo, provocando sensações negativas, já o segundo, o *eustress*, permitirá acompanhar e gozar o momento, retirando-se coisas positivas do mesmo.

“O *distresse* (que significa mau *stress*) refere-se a respostas de *stress* desagradáveis, que limitem ou inibam o indivíduo, e suscitem aflição e angústia. Já o conceito de *eustresse* (que significa bom *stress*), traduz um *stress* positivo, desafiante e excitante, que aumenta o sentido de concretização, satisfação e o nível de desempenho do indivíduo” (Neto, 2020, cit. por Moreira & Neto, 2021, p. 62).

Burnout – quando se atinge o limite

O termo, em si, transparece a gravidade do momento ao qual os trabalhadores poderão chegar, perante o desenvolvimento de uma trajetória caracterizada, conforme referem Moreira & Neto (2021), pelo cansaço emocional, esgotamento ou exaustão física e emocional, levando a que a pessoa se desgaste física e emocionalmente (“burn”) face a ameaças externas (“out”).

A relevância do *Burnout*, enquanto síndrome ou quadro clínico, segundo Queirós et al. (2014), foi há muito identificada, relacionando-se o mesmo com a sensação de perda de suporte social e de deterioração da capacidade de trabalho. Também Maslach (1976, cit. por Queirós et al., 2014) descreve sintomas semelhantes, ao relacionar a indeferência demonstrada por alguns profissionais quando expostos a uma repetida sujeição a condições de desgaste (no caso em apreço, é referida a situação dos técnicos de saúde, que, perante sucessivas sessões com doentes toxicodependentes, acabam por criar alguma indiferença aos relatos dados por estes).

“As consequências do *burnout* são graves pois refletem-se não só a nível individual no trabalhador, mas também a nível organizacional e das interações, com prejuízo para a saúde individual e para a qualidade dos serviços ou produtividade da instituição” (Maslach et al., 2001, cit. por Queirós et al., 2014, p. 181), resulta deste enquadramento que o *burnout* é intrínseco a fenómenos desenvolvidos em contexto ocupacional, não devendo ser referenciado no âmbito de outras experiências decorrentes das “normais” interações do dia a dia.

O desenvolvimento dos vários estudos sobre o *Burnout* levou a que fosse identificada outra potencial síndrome – O *Boreout*, em que estamos perante outra realidade, que de certa forma será contrária ao *Burnout*, estando associada aos momentos em que não se tem tarefas atribuídas ou, tendo-as, as mesmas são finalizadas num curto espaço de tempo, optando-se por prolongar esse subsequente tempo de “não trabalho”, recorrendo-se a plataformas sociais, *sites* de compras *on-line*, o que pouco a pouco desenvolve um sentimento de tédio (estado ou sensação vaga de desprazer e até de certa repugnância), promovendo sensações de ansiedade.

“Estudos apontam que quase todos os trabalhadores, em algum momento da sua atividade laboral, experimentaram episódios de tédio, falta de desafio e falta de interesse, independentemente da natureza do seu trabalho” (Faria & Tavares, 2013, p. 148), o *Boreout* será assim, conforme referem Faria & Tavares (2013), desencadeado pela probabilidade de se manter um estado de monotonia, em que se verifica uma constante (sempre o mesmo trajeto para o trabalho, as mesmas pessoas, o trabalho pouco motivante), reservando-se para o momento da saída o ponto alto do dia.

Assédio e Violência no local de trabalho

Nos termos do n.º 1 do artigo 29.º da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, que aprovou o Código do Trabalho, com a alteração decorrente da Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto, “É proibida a prática de assédio”, refere-se ainda no n.º 3 do referido artigo que o assédio sexual decorre da verificação de “comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito referido no número anterior.”, verificando-se assim que a violência e a agressividade, bem como os comportamentos abusivos, são problemas reconhecidos como sendo uma realidade nas relações interpessoais no trabalho, contudo, não são uma novidade e, conforme referem Pereira & Ribeiro (2017), acontecem desde que existem o trabalho e as relações laborais.

Mas coloca-se a questão de como se “materializarão” o assédio e a violência e quem são os intervenientes nesse processo. À partida, conforme refere Pamplona Filho (2009), não se pode

classificar todos os atos descorteses como sendo ilícitos, embora possam melindrar o recetor, podendo tratar-se de um ato isolado, não enquadrado num processo sistemático de intimidação, com uma expressa ressalva no caso do assédio sexual, que, conforme refere, se trata de uma “conduta de natureza sexual não desejada que, embora repelida pelo destinatário, é continuamente reiterada, cerceando-lhe a liberdade sexual” (Pamplona Filho, 2009, p. 28), sublinhando-se o “não desejada”, e, conforme refere o autor, presume sempre a existência de um agente (o assediador) e o destinatário do assédio (assediado), abarcando, conforme refere (Hirigoyen 1998, cit. por Freitas, 2001, p. 10) toda a “conduta abusiva que se manifesta notadamente por comportamentos, palavras, atos, gestos, que podem causar danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, colocando em risco o emprego desta ou degradando o clima de trabalho” fazendo ainda a autora outra abordagem, em que individualiza parte do problema, referindo que “o assédio moral é uma violência em pequenas doses, que não é percebida e que, no entanto, é muito destrutiva”.

Consequências dos Riscos Psicossociais

Os riscos psicossociais, fazendo parte de um todo, acabarão sempre por ser partilhados com as respetivas entidades patronais: “Os riscos psicossociais traduzem-se num conjunto de consequências nefastas quer para o trabalhador (...) quer para o empregador e as organizações” (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2014, p. 3), materializando-se na saúde mental dos trabalhadores, manifestando-se, ainda, em vários distúrbios físicos (refletindo-se, por exemplo, em acidentes cardiovasculares e distúrbios musculoesqueléticos), repercutindo-se esses efeitos a longo prazo.

Uma clara evidência de que os riscos psicossociais têm um reflexo nas organizações é o custo suportado para fazer face às necessidades de repor o bem-estar do trabalhador, desde o custo do “não trabalho” ao investimento necessário a mitigar essa realidade. Assim o demonstram as conclusões de vários estudos, como o desenvolvido no âmbito da revisão de literatura efetuada em EU-OSHA (2015), que revela que, por cada euro despendido em programas de promoção e prevenção, se geram benefícios económicos líquidos que podem atingir os 13,62 euros no período de um ano.

O teletrabalho – A mutação do local de trabalho

As sucessivas alterações nos processos de gestão do trabalho, quase todas decorrentes da adaptação a um mundo cada vez mais interligado, levaram, em grande parte devido aos avanços

tecnológicos, nomeadamente na vertente das tecnologias de informação, a uma profunda alteração na forma como o trabalho é prestado.

Esta mudança não será algo inédito, ao longo do tempo têm-se vivenciado momentos em que se assistiu a transformações no trabalho, que implicaram um conjunto de adaptações, desde logo a transição do foco do trabalho do campo para a fábrica, seguindo-se a sua mudança da fábrica para o escritório, alterações estas que, como referem Bobillier-Chaumon & Sarnin (2019), levaram a um conjunto de modificações na forma como se aborda o próprio trabalho, tendo um particular efeito nas condições de exercício do mesmo, em que se verificou uma transição do desenvolvimento de tarefas com um elevado grau de exercício físico para atividades com uma forte componente intelectual e assentes no reforço de relacionamentos interpessoais, com os consequentes constrangimentos cognitivos e emocionais.

Como refere Dortier (2009, cit. por Bobillier-Chaumon & Sarnin, 2019, p. 113), “a fábrica era o mundo das máquinas, das ferramentas, do barulho, dos odores, da força física, das equipas de trabalho, o ambiente pós-industrial tornou-se assético, (...), mas não é menos exigente e envolvente de um ponto de vista subjetivo”. Essa mudança de paradigma, resulta, segundo

Sousa (1999), do surgimento da Sociedade de Informação e da subsequente modificação socioeconómica, permitindo o surgimento de novas formas de trabalho, mais flexíveis e assentes no conhecimento e na informação, sendo o teletrabalho, um “subproduto” desse processo de transformação, não se resumindo, no entanto, às condicionantes da disponibilidade de meios tecnológicos e da distância, passando também, conforme refere dos Santos (2021), a ser mais uma variável na forma como o trabalho é organizado, permitindo uma maior adaptação dos horários de trabalho, existindo, assim, uma clara relação entre a flexibilização do trabalho, o espaço e os tempos em que o mesmo é prestado, e os meios mediante o qual ele é desenvolvido.

Refere ainda o autor que, embora se tenha verificado uma tendência de crescimento no recurso ao teletrabalho, terá sido “com o surgimento da pandemia e da necessidade de distanciamento físico incompatível com as infraestruturas de muitas organizações que o teletrabalho ganhou verdadeira expressão” (dos Santos, 2021, p. 321), reduzindo-se, dessa forma, o grau de transmissibilidade da doença, contudo, tratou-se de uma nova realidade, que impôs novas rotinas e alterações comportamentais aos indivíduos, condicionada, desde logo, pela ausência ou diminuição de relacionamentos interpessoais e subsequente aumento do sentimento de

solidão, levando em muitos casos ao aparecimento de outros distúrbios (*stress*, *burnout*, *boreout*).

As organizações deverão, assim, ter uma especial atenção na procura de soluções que permitam uma maior articulação entre a vida pessoal e a profissional, tal como referido em (OIT, 2020), quando se questiona de que forma os trabalhadores se podem desligar do trabalho numa situação em que as duas dimensões se confundem, e se propõem algumas ações para mitigar esse problema, carecendo sempre, que se desenvolvam mecanismos de cooperação e de comunicação entre as partes.

Do Isolamento à Solidão – A angústia da distância

O sentimento de isolamento e o sentimento de solidão são sentimentos distintos, mas próximos, embora contrapostos à “normalidade” do relacionamento social, que se materializa nas interações interpessoais quando, conforme refere Clark (2001, cit. por Valtorta, 2016), as partes se influenciam mutuamente, nos seus pensamentos, sentimentos ou comportamentos, ou seja, estamos perante uma relação social quando os indivíduos criam relações de interdependência.

Mas há algo que se tem de ter sempre em atenção: embora “isolamento” e “solidão” tenham, normalmente, uma conotação menos positiva, os seus efeitos “e suas experiências podem ser positivos ou negativos dependendo da situação e do indivíduo” (Marc & Favaro, 2019, p. 177), porque, este sentimento, resulta, em última análise da avaliação do grau de proximidade com terceiros, tendo Gardiner et al. (2016) depreendido que se trata de uma situação em que há uma ausência objetiva, ou escassos contactos e interações entre um indivíduo e a sua rede social, podendo, numa situação extrema, levar a que nos deparemos com situações em que, não se conseguindo lidar com determinado problema, somos incapazes de pedir ajuda.

A avaliação sobre se estamos perante uma situação de isolamento poderá, segundo Marc & Favaro (2019), ser determinada se observarmos 4 condições: (1) A identificação da presença, em determinada situação, de elementos objetivos que comportem situações de isolamento – O estar-se sozinho, isolado ou só, são normalmente observáveis, decorrendo do isolamento físico ou da reduzida comunicação, havendo uma clara separação do ambiente no qual o indivíduo se integra; (2) A realização de uma análise à existência de elementos subjetivos na perceção de situações de isolamento – O sentimento de isolamento é indissociável de uma avaliação qualitativa pelo indivíduo, ou seja, para além da presença dos elementos objetivos, serão as experiências vividas que ajudarão este a desenvolver uma representação da realidade; (3) Considerar a influência de prévias experiências na construção de critérios subjetivos – Quando

se desenvolve uma atividade, o indivíduo recorre às suas memórias para reconstruir momentos semelhantes, para desenvolver a sua percepção sobre o grau de aceitação de isolamento; (4) Avaliar-se o grau de aceitação do isolamento – Considerando-se que o isolamento poderá ter uma conotação positiva, a forma como este é aceite determina o grau de aceitação, ou seja, se o isolamento for escolhido, o indivíduo tem alguma capacidade de decisão, logo poderá revelar uma atitude positiva.

Já a solidão pode ser descrita como um “sentimento negativo associado à percepção de alguém, de que as suas relações com os outros são insuficientes” (Valtorta, 2016, p. 40), sendo que o que separa uma situação da outra será a própria experiência, o que poderá ter reflexos na avaliação dos riscos psicossociais, havendo assim, como sugerido por Marc et al. (2011), uma resignação à situação, assumindo-se a incapacidade de requerer ajuda de terceiros.

Embora se retire das várias definições apresentadas uma aparente relação entre o distanciamento físico e o desenvolvimento do sentimento de solidão, relembra-nos Novotney (2020) que esse sentimento pode ocorrer mesmo quando estamos rodeados de pessoas, no metro, no trabalho ou mesmo em casa, junto da família, realçando a ligação desse sentimento ao grau de satisfação com a rede de contacto, ou seja, como refere a autora, “do seu isolamento social percebido”.

Os seres humanos precisam de criar laços para sobreviver, tendo-se verificado, desde cedo, que, quanto maior o grupo, maior seria a sua capacidade para encontrar comida e se defender. Para isso, foi necessário criar mecanismos de comunicação, independentemente de fatores subjetivos que permitam a uns conviver melhor com o isolamento e a solidão.

Metodologia

Atendendo à natureza dos objetivos que se propõe atingir, efetuou-se um estudo de natureza quantitativa, descritiva e transversal, com recurso à utilização do questionário como técnica de recolha de dados quantitativos – “A abordagem quantitativa funda-se na frequência de aparição de certos elementos” (Bardin, 1997, p. 114) –, permitindo, assim, mais respostas, visto que se garante o anonimato, dando espaço para que os participantes possam determinar o melhor momento para responder ao mesmo e favorecendo-se uma clarificação dos resultados, considerando a limitação das respostas. Quanto aos objetivos, a pesquisa tem um carácter descritivo, porque, conforme explicam Manzato & Santos (2012), observa, regista, analisa e correlaciona factos ou fenómenos resultantes, no caso em apreço, de um estudo de caso, que

procura aferir aspetos variados da vida dos questionados, e transversal, porque irá medir-se a frequência e as características de fatores de risco conhecidos.

Os Participantes e os Instrumentos de avaliação utilizados

A população sobre a qual recai o estudo poder-se-ia traduzir, como sendo a que corresponde, a todos os trabalhadores que “foram obrigados” a ficar em casa no período de confinamento obrigatório, mas a respetiva amostra do estudo deverá ter algo em comum... a prestação, mesmo que pontual, de trabalho à distância no período de confinamento.

Face às limitações impostas na escolha da amostra, considerando que a probabilidade de os elementos da população serem selecionados não é a mesma, tal implica que estamos perante um tipo de amostra não probabilística e, por extensão, de conveniência, uma vez que será o pesquisador a identificar quem integrará a amostra da população ser estudada, complementando-se a recolha de elementos para a amostra mediante o recurso adicional à amostragem por “bola de neve”.

Considerando as dimensões identificadas como ponto de partida, optou-se pela utilização de dois questionários já testados, o primeiro direcionado para a Avaliação de Riscos Psicossociais – Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), Versão Portuguesa, adaptado e validado para a população portuguesa por Silva et al. (2011), que, sendo um instrumento destinado a avaliar fatores associados aos riscos psicossociais, permite “cobrir uma ampla gama de aspetos, conceitos e teorias atuais, numa tentativa de apreender o construto “fatores psicossociais” (Kristensen, 2002; Kristensen et al., 2005, cit por Silva et al., 2014, p. 348), havendo o entendimento entre os vários autores que o utilizaram de que se trata de um instrumento válido e de fácil compreensão na avaliação dos riscos psicossociais.

Já para avaliação do sentimento de solidão, optou-se por utilizar a Escala de Solidão da *University of California, Los Angeles* (UCLA) – Russell et al. (1980, cit. por Neto, 1989), que sendo relativamente curta, fácil de gerir, fidedigna é relevante na avaliação da solidão, efetuando a devida diferenciação entre solidão e outras dimensões relacionadas – Na adaptação portuguesa, concluiu Neto (1989), existe uma boa consistência interna, sendo que as correlações entre a solidão e outros estados emocionais comprovam a validade da escala.

Avaliação e Discussão dos Resultados

Responderam ao questionário 182 indivíduos, tendo-se validado 153 questionários totalmente preenchidos (obtendo-se assim uma taxa de resposta de 84%), podendo-se caracterizar o participante “médio” como sendo do sexo feminino, com idade entre os 41 e 50 anos, casada e

um agregado familiar (no qual a própria se inclui) de 2 a 3 pessoas, mas sem filhos menores, licenciada e a trabalhar há mais de 25 anos.

Da análise dos dados recolhidos, verifica-se que na escala que pretende avaliar qual é a perceção que se tem do trabalho que é desenvolvido e do seu enquadramento no âmbito das exigências e do ritmo do mesmo, não há um claro risco para a saúde do trabalhador, no entanto, numa das subescalas avaliadas, que procura avaliar as exigências cognitivas, 86,9% das respostas referem “Frequentemente”, ou “Sempre”, havendo, assim, um potencial risco de se desenvolver algum cansaço, físico e mental.

Na avaliação da relação do trabalhador com o ambiente, aferindo a perceção da importância e influência que detém nesse ambiente, bem como do seu comprometimento, a média da escala (3,571), permite aferir que estamos perante uma situação favorável à saúde.

As relações interpessoais e de liderança, assim como o clima comunicacional, não relevam a existência de um risco imediato para a saúde, e a forma como, no desempenho das suas funções/tarefas diárias, o trabalhador responde aos problemas/dificuldades que se lhe colocam, e que acabam por refletir o grau de influência da sua Personalidade na saúde do mesmo, mostra uma situação favorável para a saúde, e a multiplicidade de papéis desempenhados pelo trabalhador não se resume ao seu local de trabalho, necessitando este, de partilhar a sua atenção com outras realidades, como a família ou grupo de amigos, mantendo sempre o foco no seu desenvolvimento e nas condicionantes laborais. Nesse sentido, na escala Interface Trabalho-Indivíduo, da média apurada (2,788) não se identifica nenhum risco imediato para a saúde.

Em algumas das dimensões estudadas, existe uma clara indicação de um menor risco, pois as suas médias aproximam-se do limite mínimo (Problemas em dormir – 2,54 e Sintomas Depressivos – 2,52).

Avaliação da solidão

Nos termos da utilização da escala UCLA, a avaliação da solidão, pressupõe, conforme indica Neto (1989), que “Os sujeitos com Scores altos na escala de solidão, descrevem-se como sentindo-se mais sós que as outras pessoas”, ou seja, quanto maior for a pontuação, maior será o nível de solidão, e, no sentido oposto, uma menor pontuação é indicativa de uma maior satisfação social.

O valor médio apurado da escala de solidão foi de 45,86, revelando um nível moderado de solidão, com um desvio padrão de 6,32,

baixo grau de solidão	grau moderado de solidão	grau moderadamente alto de solidão	alto grau de solidão.
Pontuação entre 20-34	Pontuação entre 35-49	Pontuação entre 50-64	Pontuação >65
1 indivíduo	89 indivíduos	63 indivíduos	0 indivíduos

Fonte: Autor

sendo ainda os valores mínimo (33) e máximo (56) indicativos de uma menor dispersão das respostas.

No estudo efetuado, não se identificou um risco imediato para os trabalhadores que se encontram ou estiveram em regime de trabalho à distância, considerando que somente em um dos itens de uma das dimensões do questionário de riscos psicossociais se verificou um resultado indicador de desenvolvimento de condições para a sua manifestação, decorrente da necessidade de, a todo o tempo, se manter o foco no desempenho das funções, proporcionando-se assim o surgimento de situações de cansaço, físico e mental.

O estudo permitiu, ainda, ao identificar um grau moderado de desenvolvimento do sentimento de solidão, decorrente da prestação de trabalho à distância, determinar, ainda assim, um potencial indicador de um risco associado à prestação de trabalho nessas condições.

Quanto aos objetivos específicos do estudo, em que se procura aferir a relação existente entre a prestação do trabalho em regime de teletrabalho e as diversas condicionantes associadas à exteriorização dos riscos psicossociais, efetuou-se uma análise de correlação entre as variáveis das respectivas dimensões, mediante a aplicação de um teste não paramétrico de correlação de *Spearman*, tendo-se chegado às seguintes considerações:

Compreender como se organizou a prestação do teletrabalho – Os dados recolhidos, permitem, validar que a percepção do tempo de trabalho está relacionada com a necessária celeridade percebida para a sua conclusão.

Avaliar os efeitos do distanciamento na relação com a chefia – Existe uma relação causal entre a prestação de trabalho e a influência das chefias no desempenho desses trabalhadores.

Percecionar o nível de exigência do teletrabalho em contraponto com a vida privada – Há um claro separador entre essas duas realidades, que se materializa na transição de ambientes. Contudo, no teletrabalho, essas realidades misturam-se, criando um ambiente no qual ambas as dimensões, a profissional e a pessoal, passam a concorrer pela atenção e tempo.

Dimensionar os efeitos do desempenho do trabalho em regime de teletrabalho na saúde e no bem-estar do trabalhador – Tendo-se verificado que não existe um risco imediato associado à

dimensão Saúde e Bem-Estar, há, no entanto, no estudo da correlação das respectivas variáveis, explícitos indicadores de uma forte correlação entre estas, sendo claro que a exaustão física está diretamente relacionada com a exaustão emocional.

Avaliar o impacto do desenvolvimento do sentimento de solidão na prestação do trabalho em regime de teletrabalho – Embora dos dados recolhidos se tenha identificado um risco moderado de solidão, é necessário compreender, como referem Holt-Lunstad et al. (2015), que diferentes combinações de isolamento social e solidão representam diferentes níveis de risco, ou seja, trabalhadores que estejam isolados, mas não solitários, ou que estejam solitários, mas não isolados, correm menos riscos imediatos. Sendo que, do estudo desta dimensão retira-se, no entanto, que existe, no conjunto dos questionados, uma estrutura familiar e de amizades que pode ajudar a reduzir esse risco.

Conclusão

A atenção dada aos riscos psicossociais a que os trabalhadores estão sujeitos tem sido uma temática cada vez mais abordada pela sociedade. A avaliação das condições em que o trabalho é prestado vai muito além da condicionante física, sendo o fator psicológico determinante no bem-estar físico e mental do trabalhador.

Embora, como é referido em AESST (2013, cit. por Chagas, 2015), continuem a existir interpretações erróneas sobre o tema, em especial quando abordadas no local de trabalho, tornou-se óbvia a relação entre a gestão de fatores de risco psicossocial e da organização e gestão do trabalho. Contudo, os riscos psicossociais não estão somente relacionados com a vertente organizacional. O contexto socioeconómico dos trabalhadores é, também, fator determinante para o desenvolvimento da saúde física e mental do trabalhador, sendo especialmente importante quando o “trabalho acompanha o trabalhador para casa”.

O objetivo do estudo passou, assim, por tentar avaliar em que medida os riscos psicossociais inerentes à prestação remota de trabalho resultam do desenvolvimento do sentimento de isolamento e de solidão, procurando-se identificar os fatores determinantes para o desenvolvimento desses sentimentos e qual a influência da família, colegas, organizações e respetivas chefias nesse processo.

Na recolha de dados recorreu-se à utilização de dois questionários, já validados para a língua portuguesa, que permitem, no primeiro caso, avaliar os fatores associados aos riscos psicossociais – *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), Versão Portuguesa, e,

no segundo, o estudo do sentimento de solidão, recorreu-se à Escala de Solidão da *University of California, Los Angeles* (UCLA) – Russell et al. (1980, cit. por Neto, 1989).

Das dimensões avaliadas através do questionário COPSQ, depreende-se que não existe um risco imediato para a saúde dos trabalhadores. Já quanto à avaliação da solidão, mediante a análise dos dados da escala UCLA, identificou-se um nível moderado de solidão.

No sentido de melhor compreender o relacionamento das variáveis nas respetivas dimensões, efetuou-se uma análise à correlação existente entre estas, identificando-se em quase todas uma correção significativa, ainda que moderada.

Bibliografia

- Areosa, J. (2012). A importância das perceções de riscos dos trabalhadores. *International Journal on Working Conditions* (3), 54-64. <https://hdl.handle.net/1822/20167>.
- Bardin, L. (1997). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Bobillier-Chaumon, M., & Sarnin, P. (2019). *Condições de Trabalho e Mutações do Trabalho*. In M. Bobillier-Chaumon & P. Sarnin (Coord.), *Manual de Psicologia do Trabalho e das Organizações: As Implicações Psicológicas do Trabalho* (pp. 107-120). Edições Piaget.
- Chagas, D. (2015). Riscos psicossociais no trabalho: causas e consequências. *Revista INFAD de Psicologia. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 439-446.
- Costa, L., & Santos, M. (2013). Fatores psicossociais de risco no trabalho: lições aprendidas e novos caminhos. *International Journal on Working Conditions*, 5, 39-58. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/67060>.
- Delgado, G., Rocha, A. & Assis, C.;. (2020). A melancolia no teletrabalho em tempos de coronavírus. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3. Região, edição especial*, 171-191. <http://as1.trt3.jus.br/bd-trt3/handle/11103/55886>.
- dos Santos, J. (2021). *Emprego e desemprego em Portugal em tempos de pandemia*. In A. Gato, A. Cerqueira, E. Canais, J. Rebelo, S. Moreira & V. Barbosa (Eds.), *Atas do III Seminário Vulnerabilidades Sociais e Saúde* (I Seminário Internacional) - “Epidemias: uma análise interdisciplinar” (pp. 318-327). Instituto Politécnico de Setúbal.
- EU-OSHA. (2007). *Previsão dos peritos sobre os riscos psicossociais emergentes relacionados com a segurança e saúde no trabalho (SST)*. Bilbao: Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.
- EU-OSHA. (2015). *Cálculo do custo do stress e dos riscos psicossociais relacionados com o trabalho – uma revisão bibliográfica*. <https://data.europa.eu/doi/10.2802/20493>.
- Faria, L., & Tavares, L. (2013). Boreout: Um estudo com trabalhadores portugueses. *Revista de Psicologia, Educação e Cultura*, (7)1, 147-161.
- Fernandes, C., & Pereira, A. (2016). Exposição a fatores de risco psicossocial em contexto de trabalho: revisão sistemática. *Revista de Saúde Pública*, 50 (24), 1-15. <https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050006129>.
- Freitas, M. (2001). Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*, 41(2), 8-19.
- Gardiner, C., Geldenhuys, G., & Gott, M. (2016). Interventions to reduce social isolation and loneliness among older people: an integrative review. *Health & Social Care in the Community*, 26(2), 147-157. <https://doi.org/10.1111/hsc.12367>.
- Gazzaniga, M., Heatherton, T., & Halpern, D. (2018). *Ciência psicológica*. 5ª ed. artmed.
- Holt-Lunstad, J., Smith, T., Baker, M., & Stephenson, J. (2015). Loneliness and social isolation as risk factors for mortality: A meta-analytic review. *Perspectives on Psychological Science*, 10, 227-237.
- Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro. Diário da República 1.ª Série, 30: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475>.

- Manzato, A., & Santos, A. (2012). *A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa*. Departamento de Ciência de Computação e Estatística–IBILCE–UNESP, 17.
- Marc, J., & Favaro, M. (2019). Isolement et solitude au travail. *Références en santé au travail*, 37(160), 175-183. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03080137>.
- Marc, J., Grosjean, V., & Marsella, M. (2011). Dynamique cognitive et risques psychosociaux : isolement et sentiment d'isolement au travail. *Le travail humain*, 74, 107-130. <https://doi.org/10.3917/th.742.0107>.
- Moreira, M., & Neto, H. (2021). Incidência de fadiga, stresse e burnout em profissionais de saúde e segurança do trabalho de uma empresa prestadora de serviços externos. *International Journal on Working Conditions*, (22), 59-79. <https://doi.org/10.25762/s387-w102>.
- Neto, F. (1989). *Avaliação da solidão*. Psicologia Clínica, 2, 65-79.
- Neto, H. (2014). *Riscos psicossociais no trabalho: conceptualização e dimensões analíticas*. In H. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.), *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho: Enquadramento Conceptual* (pp. 24-47). Civeri Publishing.
- Novotney, A. (2020). The risks of social isolation. *Monitor on Psychology*, 50 (5). <https://www.apa.org/monitor/2019/05/ce-corner-isolation>.
- OIT. (2020). *Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19 - Guia prático*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_771262.pdf.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2014). *Intervenção em Riscos Psicossociais e Gestão de Stress em Contexto Laboral e de Saúde - Contributo dos Psicólogos*.
- Pamplona Filho, R. (2009). Assédio Sexual: questões conceituais. *Revista do Centro de Estudos e Pesquisas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia*, 10, 23-45.
- Pereira, S., & Ribeiro, C. (2017). *Riscos Psicossociais no Trabalho. Gestão e Desenvolvimento*, 25, 103-120.
- Queirós, C., Gonçalves, S., & Marques, A. (2014). *Burnout: da conceptualização à gestão em contexto laboral*. In H. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.), *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho: Enquadramento Conceptual* (pp. 172-192). Civeri Publishing.
- Ramos, M. (2016). *Confronto do stresse, factores psicossociais e saúde no trabalho*. Editora RH.
- Rodrigues, C., Faiad, C., & Facas, E. (2020). Fatores de Risco e Riscos Psicossociais no Trabalho: Definição e Implicações. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 36(spe). <https://dx.doi.org/10.1590/0102.3772e36nspe19>.
- Silva, C., Bem-Haja, P., Amaral, V., Pereira, A., Pereira, A., Cotrim, T., . . . Rodrigues, V. (2014). *Versão Portuguesa do Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSQ II*. In H. Neto, J. Areosa & P. Arezes (Eds.), *Manual sobre riscos psicossociais no trabalho* (pp. 347-369). Civeri Publishing.
- Sousa, M. (1999). *Teletrabalho em Portugal*. FCA - Editora de Informática.
- Valtorta, N. (2016). *Are loneliness and social isolation risk factors for ill health?* [Tese de Doutoramento, University of York]. <https://etheses.whiterose.ac.uk/16823/>.